الإهداء

إلى من قدم لأبنائه ما لم يستطع غيره أن يقدمه، إلى ذلك الجبل الشاهق، إلى والدي العزيز حفظه الله، فما أعظم شأنك عندي بعد الله.

إلى منبع الحنان، إلى من قامت الليل دعاءا وتضرعا إلى الله عز وجل من أجل أبنائها، إلى ذلك القلب الكبير، إلى والدتي حفظها الله.

إلى من آزرني ودفعني إلى الأمام، إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله.

إلى من صبرت وجاهدت لراحتي حتى حققت أملي، إلى زوجتي حفظها الله.

نواف بن مرعي الظفيري

الشكر والتقدير

بهذه المناسبة يطيب لي أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير لمن قدم وقته وجهـده، إلى من وجهني وأرشدني لطريق الصواب في إعداد هذه الرسالة إلى أستاذي الأستاذ الدكتور علي محمد العضايلة.

والشكر موصول إلى الأستاذ الدكتور نضال الحوامده عميد الدراسات العليا الذي قبل الإشراف بالوكالة على الرسالة رغم معرفتي التامة بإنشغاله المتواصل بـالعلم والتعليم.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للجنة المناقشة بتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

نواف بن مرعي الظفيري

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية

نواف بن مرعي الظفيري

جامعة مؤته 2010

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة إستخدام نظام المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وكذلك التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وكذلك تحليل أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى تصورات المبحوثين نحو كل من نظام المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي.

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة وعددها (550) مفردة من العاملين في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية وبنسبة (25%) من مجتمع الدراسة. وتم توزيع استبانات الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة، حيث تم استرجاع (458) استبانه من مجموع الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة، وتم استبعاد (10) استبانات فقط وذلك لعدم صلاحيتها وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (448) استبانه. ومن اجل اختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الطرق الإحصائية التالية: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للإجابة عن أسئلة الدراسة.كما وتم إستخدام تحليل الإنحدار البسيط وتحليل التباين وذلك لاختبار فرضيات الدراسة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك اثر لإستخدام نظم المعلومات الإدارية على التخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة وكذلك هناك فروق تعزى للمحافظة حيث بلغت قيمة F(14.488) وهذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، وهناك فروق في إستخدام نظم المعلومات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تعزى لحجم الدائرة.

Abstract

Effect of Application of Management Information Systems at the Level of Performance In The Eastern Region Of Saudi Arabia

Nawaf bin Mari Al Zafferi

Mu'tah University , 2010

This study aimed to identify the degree of implementation management information systems with its various dimensions (planning, organizationing, orientation, control), from the standpoint of personnel, institutions and government departments in the eastern region of Saudi Arabia. As well as identify the level of performance to those working in institutions and government departments in the eastern region of Saudi Arabia. It and works on the analysis of correlation between the variables of the independent study (planning, organizationing, orientation, and control) and performance. As well as analyze the impact of demographic factors and organizational-level perceptions of respondents towards each of the management information systems and the level of performance. A simple random sample consisted of (550) single workers in public institutions and gove rnment departments in the eastern region of Saudi Arabia was selectd and by (25%) .

The study questionnaires were distributed to all members of the study sample. It was retrieved (458) question uaives were retrieved (10) questionnaires only due to lack of validity and thus were uscel in this studyis (448) questionnaire.

In order to test hypotheses of the study was the use of statistical methods, in the following: means, standard deviations and the relative importance to answer the study questions.

was also used Sinple regression analysis to test the hypotheses of the study, and the findings suggest that there is a big impact for the application of management informationing systems for planning, orientation and supervision and regulation as well as there are differences attributaed to the province as the value of F (14.488) and this value is statistically significant at the significance level($\alpha \leq 0.05$) , and there are differences in the application of information systems function at the level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) in favor to the size of department.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

يعيش المجتمع البشري اليوم عصر ثورة جديدة في المعلومات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات المتطورة من خلال الاستخدام المشترك لنظم المعلومات الإدارية في كافة المنظمات، سواء كانت حكومية أم خاصة، فنظم المعلومات الإدارية أصبحت اليوم تشكل حلا أساسيا لا بد من توافره في المنظمة حتى تستطيع التغلب على ما تواجهه من صعوبات وعقبات تسهم في تقليل كفاءة العاملين، وقلة انجازهم الوظيفي كما ولا تكمن المشكلة الأساسية التي تواجه الإدارة الحديثة اليوم في عدم توافر المعلومات والبيانات، وإنما في تحديد الكم والكيف المطلوبين من هذه المعلومات، وهنا يبرز دور أنظمة المعلومات، التي تساعد على تحديد كمية المعلومات المتدفقة لكل قسم في المنظمة والتي تساعده على تحقيق أهدافه والوصول إلى أفضل إنتاجية ممكنة، كما تساعد على تحديد كيفية الاستفادة من المعلومات وتوظيفها لمصلحة المنظمة.

ولقد أصبح لنظم المعلومات الإدارية أهمية كبيرة في نجاح أو فشل أي نظام نظراً لما يوفره من معلومات كاملة ودقيقة لجميع مجالات الأعمال، وازدادت أهمية نظم المعلومات نظراً للتغيرات التكنولوجية المتسارعة في بيئة الأعمال، ويمكن تعريف نظام المعلومات على أنه مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات، تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على تجميع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد(الحسينة 1998).

وفي ضوء ذلك جاءت هذه الدراسة لاستقصاء اثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

لقد نتج عن تطور نظم المعلومات والاتصالات الإدارية تحديات في مختلف أوجه النشاطات الإنسانية بما فيها المنظمات الحكومية، وأن واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات والدوائر الحكومية بما فيها من نظم تقليدية عمل الإداري يعترضه العديد من المشاكل لعدم تمكنه من الاندماج بشكل كلي مع التطور الالكتروني، وبالتالي أصبح من الضروري على هذه المنظمات أن تتغير لتندمج مع هذا التطور بما يتضمن من تقنيات حديثة، وتتبلور مشكلة هذه الدراسة حول ضرورة معرفة ما درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وبالتحديد، فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ؟
2. ما درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجالات (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة)؟
3. ما مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية؟

3.1 أهمية الدراسة:

يشكل نظام المعلومات الإدارية إطارا متكاملا لنظم وظيفية فرعية للمعلومات، بحيث يرتبط كل نظام فرعي للمعلومات بمجال وظيفي مهم في المنظمة، وعلى هذا الأساس نجد أن نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال الحديثة قد تحولت بصورة منقطعة النظير إلى حزمة من الأدوات المتكاملة والمتفاعلة والتي تعمل على الخط المفتوح لمعالجة البيانات وإنتاج المعلومات الضرورية للإدارة من اجل تخطيط وتنفيذ أنشطتها واتخاذ القرارات الهيكلية وغير الهيكلية، لذلك تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الجوانب الآتية:

1. الكشف عن مدى إستخدام نظام المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.
2. ومن الناحية الأكاديمية من خلال تناولها موضوعا يعد من المواضيع والأطروحات المهمة في بيئة الأعمال اليوم سيما وأنه يتضمن مفاهيم هامة كنظام المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي.
3. وتكمن أهمية الدراسة من أهمية معرفة أثر استخدام نظام المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:

التعرف على مدى إستخدام نظام المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

وينبثق عن الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على درجة إستخدام نظام المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.
2. التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.
3. تحليل أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى تصورات المبحوثين حول كل من نظام المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي.

5.1 فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إختبار الفرضيات التالية:

1. **الفرضية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام نظام المعلومات الإدارية في مجـال التخطـيط علـى مـستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الـشرقية مـن المملكـة العربية السعودية.
2. **الفرضية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام نظام المعلومات الإدارية في مجال التنظيم على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية مـن المملكـة العربيـة السعودية.
3. **الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام نظام المعلومات الإدارية في مجال التوجيه على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية مـن المملكـة العربيـة السعودية.
4. **الفرضية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام نظام المعلومات الإدارية في مجال الرقابة على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية مـن المملكـة العربيـة السعودية.
5. **الفرضية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عنـد مستـوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو إستخدام نظام المعلومات الإدارية علـى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات التنظيمية (المحافظة، والمـستوى الـوظيفي، ونوع الدائرة، وحجم الدائرة).
6. **الفرضية السادسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عنـد مستـوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام نظام المعلومات الإدارية تعزى للمتغيـرات الشخـصية (العمر، والخبرة، والمؤهل التعليمي).

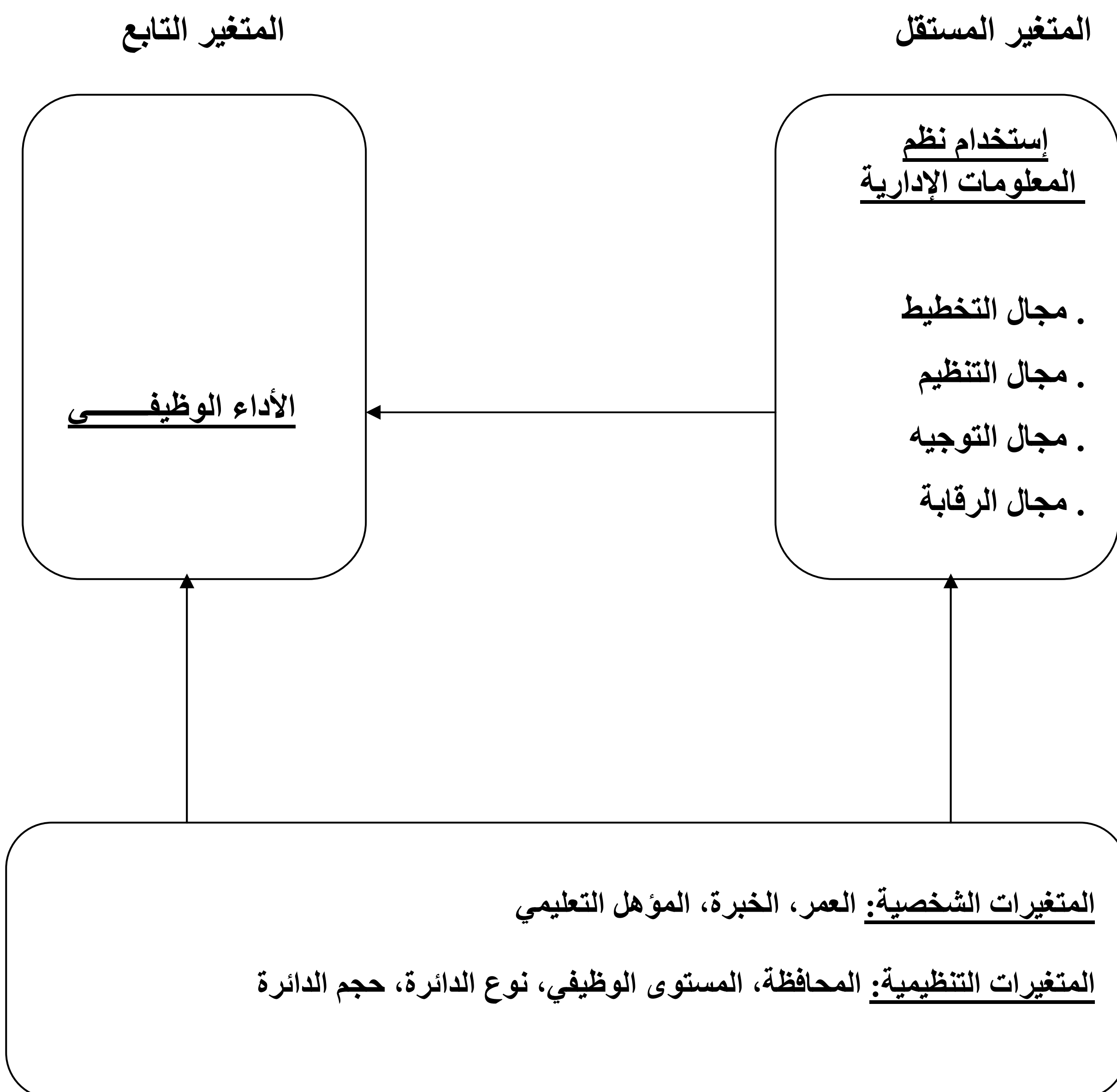
6.1 أنموذج الدراسة:

الدراسة استندت على أختبار الأنموذج التالي:

وفيه المتغيرات المستقلة وهي:(التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) والمتغير التـابع وهو:(الأداء الوظيفي).

الشكل رقم (1)

أنموذج الدراسة



8.1 التعريفات الإجرائية:

نظام المعلومات الإدارية: هي أنظمة محوسبة صممت بهدف خدمة المدراء في المنظمة، وهي أنظمة تستخدم في إصدار نوعين من التقارير الدورية والتقارير الخاصة لأصحاب العلاقة" ولغايات هذه الدراسة يعرفها الباحث بأنها مجموعة الوحدات والبرامج التي تستخدمها المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية لمساعدتها في القيام بواجباتها وأعمالها على أتم وجه.

نظام المعلومات في مجال التخطيط: هي الأنظمة والبرامج التي تستخدم في عملية تحديد الغايات والوسائل التي تعمل على تحقيقها، ولغايات هذه الدراسة يعرفها الباحث بأنها مجموعة الوحدات والبرامج التي تستخدمها المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية لمساعدتها في عملية التخطيط.

نظام المعلومات في مجال التنظيم: هي الأنظمة والبرامج التي تستخدم في عملية تنظيم العملية الفنية التي يتم من خلالها ترجمة الخطط إلى نظم تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة، إذ يتحول تنظيم الأهداف إلى واقع عملي قابل للتحقيق، ولغايات هذه الدراسة يعرفها الباحث بأنها مجموعة الوحدات والبرامج التي تستخدمها المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية لمساعدتها في عملية تنظيم ما تم وضعه من خطط.

نظام المعلومات في مجال التوجيه: هي مجموعة الأنماط السلوكية التي تستخدمها الإدارة في تحفيز الأفراد لإنجاز العمل كما تقتضيه الخطة ويستلزمه التنظيم. وهو يتضمن القيادة والتحفيز والاتصالات، ولغايات هذه الدراسة يعرفها الباحث بأنها مجموعة الوحدات والبرامج التي تستخدمها المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية لمساعدتها في عملية التوجيه.

نظام المعلومات في مجال الرقابة: هي الأنظمة والبرامج التي تستخدم في عملية الرقابة الإدارية في مراقبة كيفية ضبط استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة، ومدى

إنجاز الوحدات لأعمالها، ولغايات هذه الدراسة يعرفها الباحث بأنها مجموعة الوحدات والبرامج التي تستخدمها المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية لمساعدتها في عملية الرقابة.

الأداء الوظيفي: يقصد بهذا المتغير القدرة على إنجاز أكبر عدد من المعاملات، وقدرة الموظفين على التعامل فيما بينهم والتعاون على إنجاز المهام أيضا وتقديم خدمة مميزة للمواطنين، ويمكن قياس أداء الموظفين بالفترة الزمنية التي تبدأ بدخول المعاملة الى مبنى الدائرة أو المؤسسة ولغاية إتمام إنجازها خروجها كاملة ومنتهية من الدائرة أو المؤسسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

تعد المعلومات أحد الموارد المتاحة للمدير، ومن ثم يمكن إدارتها مثل أي مورد آخر، ولقد تزايد الاعتماد على المعلومات لأكثر من سبب أهمها تشابك الأعمال والأنشطة وتعقدها، بالإضافة إلى التطورات المتلاحقة في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته.

إن المديرين في كافة المستويات التنظيمية، وفي كافة المجالات الوظيفية يستخدمون مخرجات نظام المعلومات حتى يمكنهم أن يؤدوا وظائفهم ويلعبوا أدوارهم، وهذا يتطلب منهم أن يدركوا كيفية بناء نظام المعلومات وكيفية تطبيقه واستخدامه، فالمنظمة كنظام متكامل يتكون من مجموعة متعددة من النظم الفرعية على المدير أن يعرف بدقة مكان وحدته كنظام فرعي يعمل في ضوء النظام الكلي للمنظمة.

ظهر مفهوم المعلوماتية Informative حديثاً، نتيجة للقفزة الهائلة في كم المعلومات المعاصرة وما تمثله من تكنولوجيا متطورة، تعمل على تجميع ومعالجة ونقل المعلومات وبذلك فهي تعتبر عاملاً مهماً وأساسياً في الحياة الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع معاصر. وتؤثر المعلوماتية في أنماط تفكير وعادات جميع فئات المجتمع فيما يتعلق بالتزويد بالمعارف والخبرات، التي تفيد في أداء الأعمال، وحل المشاكل وإتخاذ القرارات على كافة المستويات والبحث العلمي، سواء كان نظرياً أو تطبيقياً، ما هو إلا تفاعل مع المعلومات، وبلورة لها، من حيث التجميع والتحليل والاستقراء والنشر، فيستمد الباحث من حصيلة المعلومات المتاحة ويضيف إليها إنتاجيته والمتمثلة في تقارير البحوث والدراسات والمقالات والكتب وخلافه ومن هذه النظرة يمكن النظر للبحث العلمي، سواء على مستوى الأفراد أو فرق البحث أو منظمة الأبحاث، على أنه يمثل إدارة واعية رشيدة للمعلومات(المغربي، 2006).

1.2 مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية:

لقد جعل تطور نظم المعلومات من مفهوم البيانات والمعلومات جزءاً أساسياً من موارد المنشأة، خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشآت سـواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع نحـو عالميـة الأسـواق، وتحرير التجارة، وتراجع الحدود الإقليمية للدول المختلفة.

لقد أدى الاعتماد على السبق في المعرفة ضمن المنافسة الحادة، إلى تغييـر قواعد اللعبة التنافسية فأصبحت المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه في نظـم المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية التقليدية الأخـرى، مما فرض شـروط وآليـات عمـل مختلفـة أكثـر ارتباطـاً بـنظم المعلومـات الإدارية.(النجار، 2007)

تعددت وجهات النظر حول نظم المعلومات الإدارية، حيث أثير ما إذا كـان نظام المعلومات الإدارية يعد نظاما كليا أم مجموعة من النظم الفرعية، وما إذا كان يعبر عن كل ما يمكن أن يقدمه الحاسب في مجـال الإدارة، أم أنـه يمثـل أحـد التطبيقات الآلية في مجال الإدارة (طه، 2008).

عرف البعض نظم المعلومات الإدارية بأنها نظـام متكامـل مبنـي علـى الحاسبات الآلية يوفر المعلومات لأغراض دعم العمليات والإدارة ووظائف إتخـاذ القرارات في المنظمة(Mckeown, Leitch 1993).

بينما يرى آخرون أن هناك تعريفين لنظم المعلومات الإدارية، تعريف متـسع يعرفها بأنها نظم تقوم بتطوير وإستخدام المعلومات بفاعلية في منظمات الأعمـال، وتعريف ضيق يعرفها بأنها نظم للمعلومات تسهل عمليات الأدارة، من خلال إنتاجها وتلخيصها للتقارير بصفة منتظمة(Kroenke, 1989).

وقد عرفها (لوكاس Lucas) "هو مجموعـة مـن الإجـراءات والبرمجيـات والآلات والتركيبات وعلم المناهج الضرورية لمعالجة البيانات واسترجاعها والتـي تعد ضرورية لإدارة المنظمة".

تعريف (مـردوك، روز Murdick & Ross) " هـو نظـام مـن البـشر والتجهيزات والإجراءات والوثائق والإتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخـزن

البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات والسيطرة والعمليات الإدارية الأخرى" (الطائي، 2005).

وقدم عدد من الباحثين مفهوما آخرا لنظام المعلومات الإدارية، حيث عرفوها بأنها إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات التي توفر التقارير الموجهة للإدارة والمحددة مسبقا وبأشكال ثابتة(Whitten, Barlow, 1994).

1.1.2 أركان نظام المعلومات الإدارية:

في ضوء التعريفات أعلاه فإنه يمكن تحديد أركان نظام المعلومات الإدارية على النحو التالي (الطائي، 2005):

1. الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الإدارية: يمكن تجزئة نظام المعلومات الإدارية بوصفه نظاما كليا إلى مجموعة من الأنظمة الفرعية وهذه الأنظمة الفرعية يمكن تجزئتها إلى عدد من الأنظمة الثانوية وهكذا إلى حدود معينة تبعا لأسس مختلفة وهذه الأسس هي:

أ- أساس وظائف المنظمة: تقسم بموجبه نظم المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج، والعمليات، والنظام الفرعي لمعلومات التسويق، والنظام الفرعي لمعلومات الأفراد، والموارد البشرية.

ب- أساس وظائف المدير: تقسم بموجبه نظم المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعي لمعلومات التخطيط، والنظام الفرعي لمعلومات التنظيم، والنظام الفرعي لمعلومات التوجيه، والنظام الفرعي لمعلومات الرقابة.

ج- اساس المستويات الإدارية: تقسم بموجبه نظم المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعي لمعلومات الإدارة العليا (نظام المعلومات الإستراتيجية) والنظام الفرعي لمعلومات الإدارة الوسطى (نظام المعلومات التكتيكية) والنظام الفرعي لمعلومات الإدارة التنفيذية (نظم المعلومات التشغيلية).

د- أساس وظائف نظم المعلومات الإدارية: تقسم بموجبه نظم المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعي لقاعدة المعلومات، والنظام الفرعي للإتصالات، والنظام الفرعي لإسترجاع المعلومات.

2. عناصر نظام المعلومات الإدارية: يضم نظام المعلومات الإدارية عناصر النظام الأساسية التي يشتمل عليها أي نظام آخر وهي:

أ- المدخلات: وتتمثل بالبيانات التي يتم تغذية النظام بها ويتم تجميعها عن البيئـة الداخلية (نشاطات المنظمة).

ب- عمليات المعالجة: وتتمثل في تهيئة البيانات وإدخالها إلـى النظـام وتـصفيتها وفهرستها (تصنيفها وترتيبها) وإعداد التقارير بالمعلومات وتخزين المعلومـات وتحديثها واسترجاعها.

ج- المخرجات: وتتمثل بالمعلومات التي يتم توليدها من قبل النظـام بعـد إجـراء عمليات المعالجة على البيانات.

د- التغذية العكسية: وتهدف إلى المطابقة بين المخرجات المخططـة والمخرجـات الفعلية لكشف الإنحرافات وتصحيحها.

3. تكامل الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات وعناصره: يتمثل التكامل بين الأنظمـة الفرعية المكونة لنظام المعلومات الإدارية بصيغ التفاعل المختلفة الحاصلة بـين هذه الانظمة الفرعية.

2.1.2 أهداف نظم المعلومات الإدارية:

هناك مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيقها، وتتمثل تلك الأهداف فيما يلي (سلطان، 2000):

1. ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يـسمح بتـدفق البيانات والمعلومات، وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
2. المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية بالمنظمة بالهدف العام للمنظمة، ومن ثم المساهمة في تحقيق هذا الهدف.
3. المساندة في عملية صنع وإتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيميـة مـن خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القـرارات فـي التوقيت المناسب.

4. توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيـت والشكل المناسب.
5. الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.
6. تحسين إنتاجية المنظمة بعدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمنظمة بدقة، وتحديث البيانات والمعلومات، والتنبؤ بالمشكلات المستقبلية.
7. تطوير أداء المنظمات من خلال ما تنتجه من معلومات مرتـدة عـن تنفيـذ الخطط والمشروعات.

3.1.2 مميزات نظام المعلومات الإدارية:

من مميزات نظام المعلومات الإدارية (الكيلاني، 2000):

1. نظام المعلومات الادارية نظام مفاهيم ونظام تجريبي عملي.
2. أنه نظام من صنع الإنسان أي أنه نظام إبتدعه الإنسان.
3. أنه نظام إجتماعي.
4. أنه نظام مفتوح لأن معظم أنظمة المعلومات الإدارية تستخدم لأغراض التخطيط وإتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلا مع محيط العمل الخارجي.
5. أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث بإستمرار وتجري عليه تغييرات.
6. أنه نظام مستقر لأنه عندما يتم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل.
7. أنه نظام ثانوي وذلك لأنه يمثل جزءا من النظام الكلي للمنظمة.
8. أن نظم المعلومات الادارية أداة لتحقيق العلاقة المتبادلـة مـن أجـل تـسهيل الإتصالات بين أنظمة المعلومات المختلفة والمنشأة نفسها ومحيطها الخارجي.
9. القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعاليات المنشاة وأن انظمة المعلومات الادارية تحقق ذلك.
10. تعتبر أنظمة المعلومات الادارية هي المركز العصبي للتنظيم داخل المنشأة.

4.1.2 خصائص نظام المعلومات الإدارية:

تتسم نظام المعلومات الإدارية بمجموعة من الخصائص من أبرزها ما يلي:

1- العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظام معالجة البيانات.

2- نوعية القرارات التي تدعمها.

3- الأساليب المختلفة لتقديم المعلومات للمديرين، وذلك على النحو التالي:

أ- أن نظام معالجة البيانات يدعم نظام المعلومات الإدارية.

ب- يعتبر نظام معالجة البيانات مرتبطا بالأنشطة التشغيلية، أما نظام المعلومات الإدارية فيعتبر من الأدوات الإدارية، حيث يوجد لدعم أنشطة إتخاذ القرارات وبخاصة المبرمجة منها والمتكررة والمفهومة، وهي قرارات تكون عادة شائعة عند مستويات الإدارة الوسطى.

ج- يقدم نظام المعلومات الإدارية للمديرين في شكل تقارير تحتوي على معلومات إدارية مرتبطة بالقرارات المزمع إتخاذها.

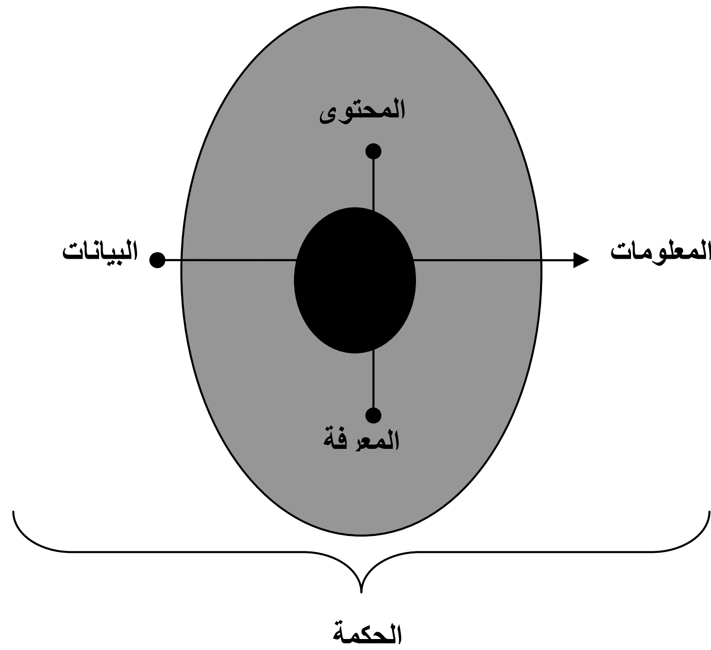
كما أن نظام المعلومات يسمح بالإستدعاء الفوري والجزئي للمعلومات دون الحاجة لعرض تقارير إجمالية. فالمدير يمكن أن يستدعي معلومة معينة مرتبطة بقرار معين يرغب في إتخاذه (الصباح، والصباغ، 2008).

5.1.2 النظرة التبادلية بين البيانات والمعلومات والمعرفة:

لقد قدّم سنودرن (Snowdern, 2003) (الموثق في النجار، 2007)، وجهة نظر مختلفة إذ ركز على مفهوم الحكمة (Wisdom) والذي يركز على دور المعرفة والمحتوى (Context) خلال تحول البيانات إلى معلومات وما يمكن أن يتفرع منها.

ويبين الشكل رقم (2)

نموذج سنودرن في النظرة التبادلية بين المعلومات والبيانات والمعرفة (النجار 2007).



Chaffey, Dave, & Wood, Steve (2005) Business Information Management: Improving Perfprmance Using Information Systems. Harlow, England: Pearson Education Limited,p.224.

تستقبل نظم المعلومات البيانات وتعمل على تحويلها إلى معلومات بمعالجتها، ووضعها في محتوى مناسب للاستخدام.

والمديرون عادة يستخدمون المعلومات للحصول على المعرفة والتي تعطي الهيكلية المناسبة في تفسير المعلومات وإعطائها المعنى المناسب. (Chaffey and Wood, 2005:224)

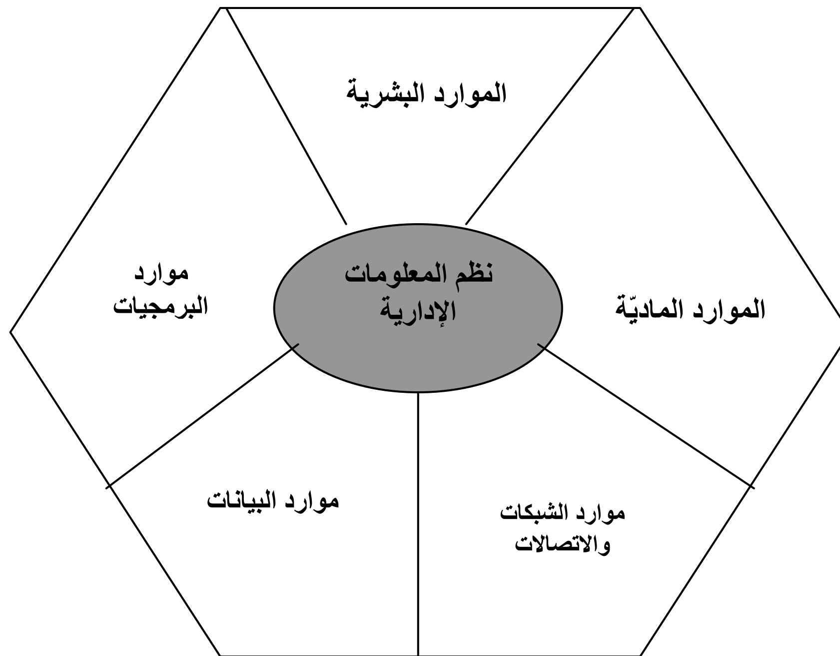
فالمعرفة ما هي إلا تحوّل البيانات إلى معلومات ومزجها بالخبرة حيث الفهم البشري لحقيقة شيء ما عن طريق التعلم والممارسة. ومن الملاحظ أن الخبرة تزيد من إمكانية الوصول إلى قرارات ونتائج سليمة، والتي تعمل على زيادة المعرفة أيضاً والتي تعود وتعمل على تعزيز فهم المعلومات والخبرة مرة أخرى، والتي تخدم ايضاً الوصول إلى النتائج والقرارات، وصناعة القرار الاستراتيجي. (النجار، 2007)

6.1.2 موارد نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمسة موارد وهي: (الموارد البشرية، الموارد المادية، موارد الشبكات والإتصالات، موارد البيانات، موارد البرمجيات) وعلى المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم الموارد الخمسة حتى تعظم الفائدة من نظم المعلومات الإدارية. (O'Brien, 2002:8)

ويبين الشكل رقم (3)

موارد نظم المعلومات الإدارية



الشكل رقم (3)

O'Brien, James A. (2002), **Management Information Systems: managing Information Technology in the E-Business Enterprises (5th ed.) Irwin, Boston burr Ridge**: McGraw-Hill companies, Inc.

1- **الموارد البشرية:** تحتاج كل منظمة تستخدم نظم المعلومات الإدارية إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها.

وتشمل الموارد البشرية عادة على:

أ- المستخدم النهائي: الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات.

ب- متخصصي نظم المعلومات: الأشخاص الذين يقضون وقتا كاملا في تطوير وتشغيل نظم المعلومات.

2- **الموارد المادية:** تتضمن الأجهزة والمكونات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات، إذ لا تتضمن فقط الأجهزة مثل: الحاسوب والطابعة ولوحة المفاتيح وغيرها، بل تشمل أيضا مدى إمكانية تحديث هذه الأجهزة بشكل دوري منتظم لمواكبة التغيرات المستمرة والإحتياجات المتجددة في المنشأة، لأن توفر مثل هذه الأجهزة والمعدات يعني توفر مورد هام من موارد نظم المعلومات الإدارية.

3- **موارد البرمجيات:** هي الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة من البيانات والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة.

وتشتمل البرمجيات على الأتي:

برمجيات التشغيل: هي برامج نظم تشغيل تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات.

برمجيات التطبيقات: هي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة تـشغل وتعـالج مباشـرة بيانات المنظمة في الوظائف المختلفة عن طريـق المـستخدم النهـائي (الـصباغ، 1996).

النصوص/الإجراءات: هي مجموعة الخطوات والتوجيهات التي يجب أن يتبعها الأفراد الذين يستخدمون المعلومات، فهي توجيهات التشغيل والإرشاد التي تصف: ما الذي يجب عمله من قبل مستخدم النظام؟

4- **موارد البيانات:** تعتبر البيانات جزءا أساسيا من أصول المنشأة، لذا يجب أن ينظر إلى البيانات كمورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمنشأة حتى تستطيع البيانات خدمة المستخدم النهائي في المنشأة.

5- **موارد الشبكات والاتصالات:** تعتبر الشبكات والاتصالات جزءا أساسيا من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات الإدارية. وقد انتشرت العديد من أنظمة خزن المعلومات وتمريرها مثل الإنترنت وكذلك الإكسترانت والتي أصبحت تمثل عوامل النجاح المعيارية في العمليات وفي جميع المنشآت (O'Brien, 2002).

7.1.2 نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية التي تخدمها (النجار، 2007):

يختلف شكل الدور الإداري في المستويات الإدارية المختلفة، حيث يأخذ المديرون في الإدارة العليا قرارات التخطيط الإستراتيجي، بينما يعمل مديرو الإدارة الوسطى على تنفيذ البرامج والخطط المقدمة من الإدارة العليا، كما يقوم المديرون التنفيذيون بمسؤولية مراقبة نشاطات العمل اليومي، علماً أن كل مستوى إداري يحتاج إلى معلومات ونظم مختلفة عن المستوى الآخر.

1- نظم المستوى التشغيلي Operational – Level Systems

نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة وتشمل الخدمات، وانجاز المعاملات في القطاع العام أما في المنشأة التجارية فتشمل تسويق، إنتاج وتصنيع، مالية ومحاسبة، وموارد بشرية، وما تحويه من نظم فرعية لمعالجة الحركات المختلفة المتعلقة بها. إنها نظم تشغيلية تعمل على مستوى العمليات في مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنظمة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المختلفة المنطلقة من هذه الوظائف.

2- نظم مستوى الإدارة التكتيكي Management – Level Systems

نظم معلومات على مستوى مراقبة الإدارة تعمل على دعم مراقبة ومراجعة، واتخاذ القرار، وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالباً ما تدعم هذه النظم القرارات شبه الهيكلة، حيث تخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير المطلوبة.

3- نظم المستوى الإستراتيجي:Strategic-Level Systems

نظم معلومات تدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل والإستراتيجي للإدارة العليا في المنظمة، إذ تأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية وتتابع التغيرات والفرص في البيئة الخارجية مقارنة بقدرات المنظمة الداخلية، وتتناول الإجابة على عدة تساؤلات مثل: ما هو اتجاه الكلف في الصناعة مستقبلاً؟ وما هي العمالة المطلوبة في السنوات القادمة؟

8.1.2 علاقة نظام المعلومات الإدارية بالمنظمة:

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المنظمات كان في القـرن الخـامس عـشر بإبتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واستخدام النمـاذج الرياضية وبحوث العمليات في إتخاذا لقرارات.

وتجدر بنا الإشارة إلى أن نظام المعلومات في المؤسسة يظهر بـين نظـام القيادة والتنفيذ: النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المحددة، ويقوم نظام القيادة بمراقبة وتعديل ما ينجز مـن طـرف النظـام التنفيذي، أما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين: القيادة والتنفيذ. كما يعمل نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التالية:

1- **المراقبة**: إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكـوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قـد تقـع، أي أن نظـام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة كي تكون المراقبة فعّالة.
2- **التنسيق والاتصال**: بين مختلف المستويات عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف الإدارات.
3- **مساعدة المديرين في عملية اتخاذ القرار** عن طريق إيجاد أسـاس أو قاعـدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخلياً وخارجياً.

ويهدف نظام المعلومات إذن إلى توفير المعلومات الضرورية لكل المستويات الإدارية عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميـع هـذه المعلومـات، وحفظها، وتحليلها ووضعها معاً بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، وإدارية، وتنفيذية مهمة.

دور الإدارة يكمن في تحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفاعليـة مـن خـلال التخطيط والتنظيم، والتوجيه، ومراقبة الموارد التنظيمية.

ويتمثل الجزء الحقيقي لمسؤولية الإدارة في تأمين قيادة العمـل بمعلومـات ومعرفة جديدة، ومن هنا فإن تكنولوجيا المعلومات تلعب الدور القوي فـي إعـادة توجيه وإعادة تصميم المنظمات.

وتطبق المنظمات اليوم النظام المفتوح الذي تتشكل عناصره من مجموعة مدخلات (موارد)، وآلية عمل في نظام التشغيل والإدارة (العمليات/ المعالجة)، من أجل تحقيق أهداف معينة (مخرجات)، وهذا يتفق مع النموذج العام للنظم، المكون من ثلاث مجموعات أساسية من العناصر هي:

1. المدخلات.
2. المعالجة.
3. المخرجات.

وفي المنظمة نجد مجموعة من النظم الفرعية وهي عبارة عن نظم جزئية تمثل مكونات لنظام أكبر، والفهم الدقيق لأي نظام يتطلب فهم النظام الأكبر الذي يخدمه(Alter, 2002).

9.1.2 دور نظام المعلومات الإدارية في تكامل الوظائف الإدارية:

إن معرفة الآلية التي من خلالها يتحقق التكامل بين الوظائف الإدارية بمساعدة نظام المعلومات الإدارية تقتضي التطرق إلى موضوع المستويات الإدارية في المنظمة الواحدة، حيث يتفق كتاب الإدارة على وجود ثلاثة مستويات إدارية في كل منظمة هي مستوى الإدارة العليا، ومستوى الإدارة الوسطى، مستوى الإدارة التنفيذية، إذ تمارس هذه المستويات الثلاثة الوظائف الإدارية الأربعة (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) ولكن مع اختلاف نسبة الوقت المخصص من قبل كل مستوى في إنجاز كل وظيفة من تلك الوظائف، وبهذا الخصوص نجد أن وظيفة التخطيط تستحوذ على نسبة كبيرة من إجمالي الوقت المخصص للإدارة العليا وبالدرجة الثانية التنظيم ومن ثم التوجيه وأخيراً الرقابة في حدود ضيقة جداً، هذا يعني أن الإدارة العليا ذات توجه تخطيطي بالدرجة الأساس.

أما في مستوى الإدارة التنفيذية فإن العكس يحصل تماماً حيث يتم تخصيص الجزء الأكبر من وقت هذه الإدارة على الرقابة ومن ثم التوجيه والتنظيم، وأخيراً التخطيط في حدود ضيقة جداً، هذا يعني أن هذه الإدارة ذات توجه رقابي بالدرجة الأساس.

تعد العلاقة بين المستويات الإدارية وبين الوقت المخصص لإنجاز الوظائف الإدارية، المنطلق والباعث الأساسي لضرورات وجود نظام المعلومات الإدارية لكي يؤدي دوره المستهدف والمتوقع في تحقيق التكامل بين الوظائف الإدارية، ذلك لأن اختلاف هذه المستويات في نسبة الوقت المخصص لإنجاز كل وظيفة يترتب عليه اختلاف المعلومات التي تحتاجها هذه المستويات والتي يجب توفيرها من قبل نظام المعلومات، ويكون هذا الاختلاف في جانبين أساسيين، هما: محتوى المعلومات، ومواصفات المعلومات.

أولاً: اختلاف المعلومات من حيث المحتوى:

يمكن تصنيف المعلومات التي يجب على نظام المعلومات توفيرها إلى ثلاثة أنواع هي:

1- **المعلومات الإستراتيجية**: هي التي تغطي فترة زمنية طويلة نسبياً، وتتعلق بدرجة أساسية بصياغة مرامي وأهداف المنظمة، والخطط طويلة الأجل للوصول إلى هذه الأهداف، والأمثلة على هذه المعلومات: هي تحديد مواقع المشاريع، ومصادر رأس المال، وأنواع المنتجات، والمكائن والمعدات..الخ.

2- **المعلومات التكتيكية**: هي التي تغطي الفترة الزمنية المتوسطة الأمد، وتتعلق بتنفيذ الإدارة الوسطى للاستراتيجيات الموضوعة من قبل الإدارة العليا، أي أنها تتركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ إستراتيجية معينة، مثال ذلك المعلومات الخاصة بتصميم المصانع واختبار وتدريب الأفراد، وجدولة الإنتاج، وخطط الصيانة، وتخصيصات الموازنة.

3- **المعلومات التشغيلية**: هي التي تتعلق بعمليات المنظمة اليومية، حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة وبصفة مستمرة ومتكررة عن جميع أوجه النشاط في المنظمة، مثال ذلك المعلومات المتعلقة بحضور وانصراف الأفراد، وأنواع وكميات السلع المنتجة والمباعة، التوقفات الحاصلة في المكائن والمعدات.. الخ.

ثانياً: اختلاف المعلومات من حيث المواصفات:

يعد الاختلاف في مواصفات المعلومات المطلوبة تبعاً لاخـتلاف المـستويات الإدارية من المسائل الطبيعية جداً، إذ تشير نتائج الدراسات الميدانية إلى أن هنـاك إختلافاً جوهرياً في موصفات المعلومات المطلوبة من قبـل كـل مـستوى إداري، فالمعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا تميل إلى أن تكون خارجيـة بنـسبة كبيـرة وأكثر اختصاراً وأقل تكراراً بالمقارنة مع المعلومات التي تحتاجها الإدارة التنفيذيـة والتي تميل إلى أن تكون داخلية بنسبة كبيرة وتفصيلية وتتصف بالتكرار.

انطلاقاً من مفهوم نظرية النظم تعد المنظمة مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تسعى إلى تحقيق أهداف جزئية مشتقة من الهدف الكلي لها، وعنـد تحديـد هـذه الأنظمة الفرعية وفقاً لهذا الإطار يمكن إعتماد أسس عديدة، فبالإمكان مثلاً إعتمـاد أساس تدفق الموارد، العمل، النقود، المواد الخام، كما يمكن إعتماد أساس المستويات الإدارية أو المداخل المختلفة في صنع القرارات وأخيـراً يمكـن إعتمـاد أسـاس الوظائف الرئيسية التي تمارسها المنظمة وهو الأساس الذي ينسجم مع توجيهاتنا في دراسة موضوع هذا المبحث لأنه يتيح إمكانية الحصول على تصور واضـح عـن الأنظمة الوظيفية الفرعية للمنظمة ومن ثم وصف الطريقة التي تتكامل بهـا هـذه الأنظمة من خلال نظام المعلومات الإدارية

وبناءً عليه نجد أنه في أغلب المنظمات يتم تشكيل هذه الأنظمة الوظيفية مـن خلال تجميع الأنشطة المتشابهة مثال ذلك وظيفة التسويق التي تتشكل مـن تجميـع أنشطة البيع والتسعير والإعلان والتعبئة والتغليف، وتتشكل وظيفة الأفراد والموارد البشرية من تجميع أنشطة الإختيار والتعيين والتدريب وتحديد الأجر والمكافأة...الخ وهكذا بالنسبة للوظائف الأخرى، إذ يمكن تحديد هذه الأنظمة الفرعية في المنظمـة بشكل عام بسبعة وظائف هي: الإنتاج والعمليـات، التمويـل، التـسويق، الأفـراد والموارد البشرية، الشراء والتخزين، العلاقات العامة، البحث والتطوير مع التنويـه إلى أنه ليس بالضرورة أن نجد ذات الوظائف في تلك المنظمات (الطائي، 2005).

2.2 مفهوم التخطيط:

يعتبر التخطيط أحد الوظائف الإدارية الأساسية المطلوبة بإستمرار مـن جميـع المستويات الإدارية بالمنظمات على اختلاف أنواعها (صناعية، تجارية، حكوميـة، خيرية). وترتبط عملية التخطيط بالمستقبل وبالتالي فهي تحتاج إلى معلومات كثيرة تتعلق بالماضي والحاضر، وتنتهي عملية التخطيط بإعداد خطـة يمكـن إعتبارهـا معلومات هامة بالنسبة لجميع المستويات الإدارية بالمنظمة (الموسوي، أبو احمـد، 2002).

أن كتب الإدارة تزدحم بتعريفات مختلفة للتخطيط. فهناك من يعرف التخطيط بأنه "التقرير سلفا بما يجب عمله، وكيف يتم، ومتى، ومن الذي يقـوم بـه". ومـن الكتاب من يرى أن التخطيط "يتضمن الاختيار بين البدائل من الأهداف والـسياسات والإجراءات والقواعد مع تحديد الوسائل لبلوغها"(الضلاعين، 2005)..

وعرف جوتيز (**Gotez**) التخطيط بأنه " عملية إختيار وأن مشكلة التخطـيط تبرز عندما يكتشف أن هناك عدة حلول لمسألة ما".

وأما هنري فايول(**Fayol**) فيقول: "إن التخطيط في الواقع يشمل التنبـؤ بمـا سيكون عليه الوضع في المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل"(**Robert, 1983**).

1.2.2 علاقة التخطيط بالمعلومات:

يعتمد التخطيط بشكل أساسي على توفير قدر من المعلومات الدقيقـة التـي تعكس مجموعة من الحقائق والأرقام والمؤشرات المـستقبلية التـي تعتبـر حجـر الأساس في المنظمة، ويمكن تقسيم المعلومات التي تحتاجها المنظمـة فـي عمليـة التخطيط إلى الآتي:

المعلومات الإستراتيجية: وهي المعلومات التي تتعلق بسياسات وأهـداف المنـشأة على المدى الطويل لكافة وظائف المنظمة.

المعلومات التكتيكية: وهي تلك المعلومات التي تتعلق بكيفية إدارة وتنـسيق خطـط وإستراتيجيات التمويل، الإنتاج، التسويق والقوى البشرية.

المعلومات الفنية: وهي جميع المعلومات المتعلقة بطرق وإجراءات توزيع الواجبات على الأفراد وإنجاز المهام حسب القواعد والسياسات.

المعلومات التشغيلية: وهي المعلومات التي تتعلق بكيفية تنفيذ الأفراد جميع المهـام في وظائف التمويل، الإنتاج والتسويق والقوى البشرية.

معلومات البيئة الخارجية: وهي المعلومات الخارجية التي تربط بالمنظمة وتحصل عليها من بيئتها الخارجية كقوانين التجارة الداخليـة والخارجيـة وقـوانين العمـل العمال والأنظمة مثل تعليمات الضرائب والاستيراد والتصدير وتعليمات الاستثمار ومعلومات التضخم والبطالة (السامرائي، الزعبي، 2004).

ويمكن الحصول على هذه المعلومات من داخل المنظمة، وأهم الأمثلة علـى هذا النوع من المعلومات: التنبؤ بأعمال المنظمة، المعلومات المالية، معلومات عـن مكونـات المـشروع بالإضـافة إلـى الـسياسات والإسـتراتيجيات الخاصـة بالمنظمة(السالمي، 2003).

2.2.2 مفهوم وتعريف التنظيم:

التنظيم هو مجمل الأنشطة المتعلقة بترتيب وإستخدام مختلف موارد المنظمـة لغرض تحقيق أهدافها عن طريق تجميع الأفراد والأنـشطة فـي وحـدات عمـل محددة(العامري، والغالبي2007**).**

هنالك مجموعة من التعاريف الموضوعية التي عرفت التنظيم مـن مختلـف نواحيه الوظيفية والإدارية نذكر منها:

تعريف براون (Braon**)**: "التنظيم هو العملية التي تحدد الدور الذي يرتجي أن يحققه كل عضو في المنظمة لتصبح أكثر كفاءة في تحقيق الأهداف".

وفي رأي آلن(Alan**)**: "الهيكل الذي يوضح العمل ويقسمه إلـى مجموعـات والذي يوضح المسؤوليات والسلطات وينشئ العلاقة التنظيمية، وذلك لغرض تمكين الأفراد من العمل في سبيل تحقيق الأهداف".

وفي رأي موني وديلي (Mone and Yelei): "التنظيم عبارة عن إتحاد بين مجموعة من الأفراد يعملون معا لتحقيق هدف مشترك، وتترابط وظائفهم داخل المنشاة".

ومن خلال التعاريف السابقة للتنظيم نستنتج ما يلي (الضلاعين، 2005):

1. الأفراد العاملون هم الذين يسعون لتحقيق أهداف المنشاة بشكل جماعي.
2. وجود السلطة والمسؤولية بشكل واضح بين الأفراد.
3. وجود هيكل تنظيمي إداري يضم الأفراد ويعنى بتوزيعهم على مختلف النشاطات في المنشاة.
4. وجود نظم وإجراءات محددة لتنفيذ الأعمال.
5. تحديد الشروط والمواصفات التي يجب توافرها فيمن يشغل المناصب الإدارية.

3.2.2 علاقة التنظيم بالمعلومات:

يؤثر نوع وحجم الهيكل التنظيمي على حجم ونوعية المعلومات التي يحتويها، فالهيكل التنظيمي الضخم يحتاج إلى معلومات هائلة والهيكل التنظيمي الصغير لا يستوعب معلومات كبيرة والهيكل التنظيمي المستند على المركزية والتشدد يعيق حركة المعلومات، أي أن هيكل المعلومات الذي يمثل حجم معلومات معين يتبع الهيكل التنظيمي ويحتاج إلى طرق إنسياب سهلة للمعلومات وبالتالي يجب أن يتناسب الهيكل التنظيمي مع هيكل المعلومات، ويحتاج تصميم الهيكل التنظيمي إلى معلومات واضحة ودقيقة عن كافة الوظائف لتوضيح الهيكل الإداري وتوزيع المهام بين الأقسام بشكل يمكن التنظيم من تحقيق أهدافه (السامرائي، الزعبي، 2004).

تعتمد أي منظمة على تنظيمين أساسين متداخلين هما:

1. الهيكل التنظيمي، وهو الذي يمثل حدود السلطة والمسؤولية والتنظيم الإداري للمنظمة.
2. هيكل المعلومات، وهذا الهيكل يمثل مسار المعلومات وقنوات الاتصال.

لذا من الضروري أن يتطابق كل من الهيكل التنظيمي وهيكل المعلومات حتى تتحقق الاستفادة من المعلومات بشكل أمثل وأدق(السالمي، 2003).

4.2.2 مفهوم التوجيه:

تعددت التعريفات التي أعطيت لمعنى التوجيه ونذكر من تلك التعاريف ما ذكره كل من:

هارولد كونتز وزميله سيريل اورنل: بأن التوجيه هو تمكين المستخدمين من حسن أدائهم لأعمالهم.

أما هايمان وهيلجرت: فقد نظرا إلى التوجيه على أنه الإرشاد والتعليم وخلق الحوافز والإشراف على المعاونين.

كما وردت عدة تعاريف أخرى للتوجيه كلها تصب في أن التوجيه هو الوظيفة الإدارية التنفيذية التي تنطوي على قيادة الأفراد والإشراف عليهم وإرشادهم عن كيفية تنفيذ الأعمال وإتمامها(الصيرفي، 2005).

5.2.2 علاقة التوجيه والقيادة بالمعلومات:

يمارس القادة والرؤساء في المستوى الإداري التكتيكي مهمة ترجمة الخطط والإستراتيجيات والسياسات المعدة من قبل الإدارة العليا إلى برامج تنفيذية وتشغيلية يقوم الأفراد في المستوى الفني والتشغيلي بتنفيذها مما يعني أنها حلقة الوصل بينها، مما يتطلب حجماً كبيراً ونوعاً محدداً من المعلومات اللازمة لتنفيذ هذه المهمة بنجاح(السامرائي، الزعبي، 2004).

مدير نظام المعلومات كقائد:

تكتسب القيادة في مجال نظام المعلومات أهمية متميزة بسبب إختلاف القائد في نظام المعلومات عن القادة في المجالات الوظيفية الأخرى بالجوانب الآتية (الطائي، 2004):

أ- الإختلاف في كونه يقود فعاليات ديناميكية جدا من حيث مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها.

ب- أنه لا يقود العاملين معه (مرؤوسيه) فقط بل يـضطر لقيـادة العـاملين فـي مصادر بياناته وأيضا المستفيدين من مخرجاته.

ج- كما أنه لا يخدم مرؤوسيه فقط بل هو ملزم بخدمة آخرين، ومضطر للخـضوع إلى سلطتهم، هذا يعني أن عملية تسويق الخدمة فـي نظـام المعلومـات لهـا خصوصيتها.

د- أنه لا يتعامل مع فئات عادية من الأفراد بل أفـراد يتميـزون علـى الأغلـب بمؤهلات ومهارات عالية.

ه- أنه يتعامل مع أهداف متطورة (سريعة التغيير).

و- أنه يتعامل مع تقنيات متطورة.

6.2.2 مفهوم وتعريف الرقابة:

كلمة الرقابة مشتقه من التعبير الفرنسي **Contre-Role** أي (الدور المضاد) وهو الذي يتأكد من صحة الدور الأصلي ومدى مطابقتـه للواقـع الـذي آل إليـه (الصباح، 1997).

هذا وقد وردت مجموعة عديدة من المفاهيم التي أعطيت للرقابة، نورد بعضها على النحو التالي:

تعريف **هنري فايول (**Fayol**)** حيث نظر إلى الرقابة على أنها "التحقق مما إذا كان كل شيء يسير وفقا للخطط الموضوعة والتعليمات المحددة والمبادئ المقـررة وهي تهدف إلى كشف نقاط الضعف والأخطاء وتحديدها من اجل تصحيحها ومنـع تكرارها وتشمل عملية الرقابة هذه كل شيء: الأشخاص، والتصرفات، والأشياء.

أما العالمان جوليت وهيكس (**Gullet and Hicks**) فقد عرفا الرقابة علـى أنهـا "العملية التي تسعى الإدارة من خلالها إلى التحقق من أن ما حدث هو الـذي كـان يفترض أن يحدث، وإذا لم يحدث ذلك فلابـد مـن إجـراء التعـديلات اللازمـة (الصيرفي، 2005**)**.

7.2.2 علاقة الرقابة بالمعلومات:

إن عملية الرقابة تبنى بشكل كامل على المعلومات، إذ لا بد من توافر معلومات عن الإنجاز الفعلي ليتم مقارنتها مع معلومات الخطط لإكتشاف الإنحرافات، إذ بدون هذه المعلومات لن تنجح هذه الوظيفة في تـصحيح ثغـرات التخطـيط والتنظـيم (السامرائي، الزعبي، 2004).

تعني الرقابة والمتابعة، فحص نتائج الأداء المتحقق ومقارنته أولا بـأول مـع الأهداف المحددة لإنجاز هذه الوظيفة، وهنا نحتاج الى معلومات عن الأسواق، وعن المعلومات المالية، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بالبحوث والتطوير(الـسالمي، 2003).

8.2.2 أهمية الرقابة على نظام المعلومات الإدارية:

يمكن إبراز أهمية الرقابة على نظام المعلومات من خلال الآتي:

1. الدقة في توفير المعلومات الضرورية:

يقصد بالدقة في توفير المعلومات التحرر من الأخطاء والتحريف وذلـك مـن خلال إعتماد أسلوب الرقابة الملائمة على المدخلات والمخرجات والعمليات، نظرا للصعوبات التي قد تكتنف عملية الوصول إلى الدقة المطلوبة وخاصة بعـد زيـادة درجة تعقيد البيئة التي في ظلها تعمل المنظمات التي يوجد فيها نظام المعلومات لذا يقتضي الأمر تحديد المستوى الملائم من الدقة المطلوبة وتقدير التكاليف المترتبـة عليها. وعند القيام بتحديد هذا المستوى يجب تحليل المجالات الوظيفية في المنظمة وصولا إلى تحديد حاجة كل مجال منها إلى الدقة المطلوبة، وتكمن مبررات ذلك في أن بعض المجالات قد تحتاج إلى دقة عالية جدا تصل نـسبته (100%) ومجـالات أخرى تكون الدقة فيها غير مطلوبة بالنسبة نفسها.

2. تجنب سوء إستخدام المعلومات وتسريبها:

لا تقتصر أهمية الرقابة على فعاليات نظام المعلومات الإدارية على ضمان دقة المعلومات التي يقوم النظام بتوفيرها، وإنما تتعداها إلـى ضـمان إسـتخدام هـذه المعلومات في الاتجاهات الصحيحة على النحو الذي يحقـق الأهـداف المخططـة

للنظام، وأيضا إلى تأمين تدفق المعلومات في القنوات المخصصة لها ومنع تسربها خارج هذه القنوات والذي ينعكس سلبا على كفاءة وفاعلية النظام وتؤدي إلى إلحاق الضرر بالمنظمات التي يوجد فيها نظام المعلومات أو الأفراد الذين يعملون فيها(الطائي، 2004).

9.2.2 الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظم المعلومات:

تلعب نظم المعلومات دوراً كبيراً في المنظمات الحديثة وفي مجالات عدة حتى بات لها دوراً إستراتيجياً في حياة المنظمة وتؤثر مباشرة في قرارات المديرين عن طريق المعلومات والنماذج المختلفة التي تقدمها.

لقد أدت الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظم المعلومات إلى علاقات تبادلية بين المنظمة متمثلة في إستراتيجية الأعمال، والقواعد والمبادئ، والسياسات والإجراءات من جهة، ونظم المعلومات متمثلة في البرمجيات، والأجهزة والمكونات المادية، وقواعد البيانات، والشبكات والاتصالات من جهة أخرى، إذ أن التغير في أي مكون من جهة ما يتطلب تغيرا في الجهة الأخرى، لذا فإن هذه العلاقة النمطية لابد وأن تؤخذ بعين الاعتبار خاصة عندما يخطط المدير لعدة سنوات مستقبلية إذ أصبح التخطيط يعتمد أكثر على نوعية نظم المعلومات في المنظمات.

إن مساحة التغيير الواسعة في نظم المعلومات بما تحويه من أجهزة أو برمجيات، شكلت ضغطاً لتقديم نظم معلومات إدارية فعالة تضمن احتياجات الأفراد والمجموعات والإدارة العليا، كما أكدت على العلاقات التبادلية بين المنظمات ونظم المعلومات، وزادت من تلازم نظم المعلومات الإدارية مع رسالة المنشأة (Behling and Robert, 1993).

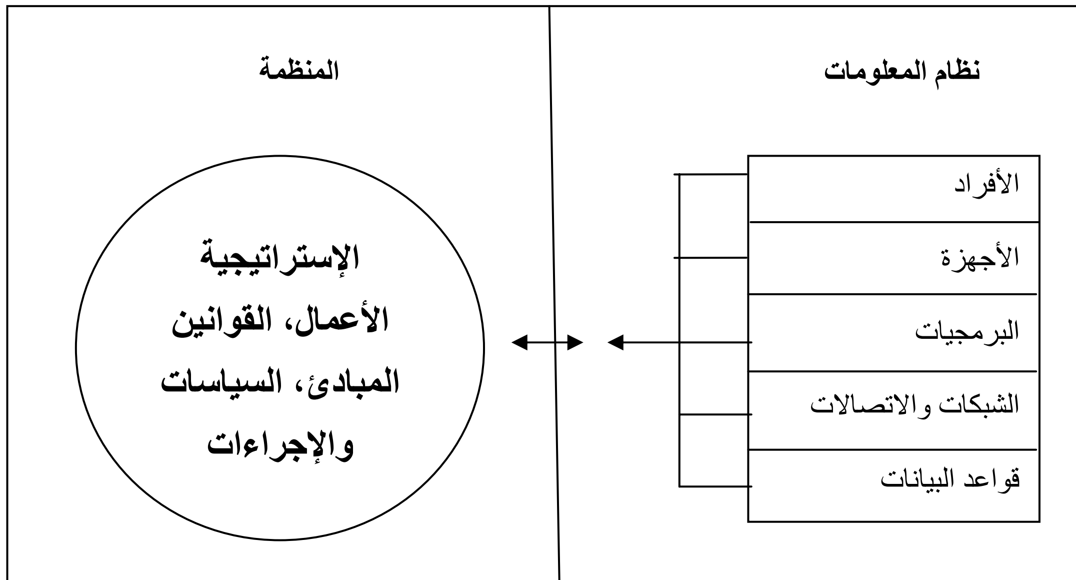
لقد زادت الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظم المعلومات نتيجة التغيرات السريعة في الاقتصاد، والمنافسة، وتعقيد التكنولوجيا، ومجال تطبيقات النظم، بحيث أصبحت النظم تؤثر مباشرة على قرارات المديرين وخططهم وإدارة أعمالهم وتجاب للمديرين معلومات وأجوبة عن: من؟ متى؟ كيف؟ وماذا؟ يقدمون من منتجات وخدمات في الظروف المختلفة. (Kennth and Jane, 2004).

ويؤكد ما سبق أن على المديرين في الشركات أن ينظروا بواقعيـة للتغيـرات المتتابعة في إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وتأمين المواءمة فيما بينهما، وتفهـم متطلبات التغير الـسريع وأثـره المتبـادل علـى إسـتراتيجية الأعمـال ونظـم المعلومات(Due and Richard, 1997).

كما ويتطلب التنظيم استخدام طرق جديدة قبل إستقدام تكنولوجيـا معلومـات جديدة حتى يستطيع التنظيم استيعابها، كما أن نجاح تصميم هيكل المنظمة يتطلـب فهماً دقيقاً لتدفق المعلومات فعندما تتغير نظم المعلومات ويصاحبها القرار الصحيح تقود إلى الحكمة في توازن الإستراتيجيات والهيكل(Brynjolfsson, 1993).

ويبين الشكل رقم (4)

الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظام المعلومات



النجار نقلا عن Harrison, Norma, & Samson, Danny (2002). **Technology Management.** Wasto: McGraw-Hill Companies, Inc, p94.

يتبين من الشكل (4) أن أي تغير في المنظمـة متمـثلاً فـي الإسـتراتيجية والقوانين والمبادئ والإجراءات يتطلب تغييراً في نظم المعلومات متمثلاً في الأجهزة والمكونات المادية وقاعدة البيانات والاتصالات خاصة بعـد زيـادة التطـور فـي الاتصالات وطاقة خزن المعلومات والتي تدعم إنطلاق أنواع جديدة من البرمجيات

وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. غالباً ما يتطلب التقديم الناجح للتكنولوجيا الجديـدة تعديل في الهيكل التنظيمي لاستيعاب العمليات التشغيلية الضرورية، وغالباً ما يتبـع تقديم تكنولوجيا جديدة تحول في هياكل المنظمات من الهياكل الهرمية إلى الهياكـل المسطحة(Harrison and Samsonm 2002).

10.2.2 تكنولوجيا المعلومات: Information Technology

تعني تكنولوجيا المعلومات في مفهومها المتسع جمـع البيانـات ومعالجتهـا وتوزيع المعلومات وتخزينها واسترجاعها والاستفادة منها حيث لا تقتـصر علـى دراسة الأجهزة والمعدات أو النظم والبرامج وإجراءات العمل، بل تأخذ في اعتبارها أهمية دور الإنسان في العملية المتكاملة والأهداف التي يضعها لتلك التكنولوجيا، أي أن مفهومها يتسع ليشمل أيضا الانعكاس السلوكي والاجتماعي للنظام والعاملين فيـه (المغربي، 2006).

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات واحدة مـن أهـم الأدوات التـي يـستخدمها المديرون لمواجهة التحـديات، سـواء فـي التجهيـزات الماديـة (Computer Hardware) لإتمام نشاط المدخلات، والمعالجة، والمخرجات. أو فـي برمجيـات الحاسب (Computer Software) التي تراقب وتعمل علـى تعـاون المكونـات المادية في نظام المعلومات. علماً أن تخزين التكنولوجيا (Storage Technology) يتضمن الوسائط المادية لتخزين البيانات.

أما تكنولوجيا الاتصالات فتتكون من وسائط ماديـة (Physical Devices) وبرمجيات تربط المكونات المادية وتنقل المعلومات من محطة إلى أخرى فتـساعد بذلك على المشاركة في البيانات أو الموارد، وقد أدى كل ذلك إلى اسـتخدام شـبكة الانترنت وبشكل واسع من قبل الأفراد والمنظمات. (النجار، 2007)

يمكننا أن نحدد الدور الذي تلعبـه تكنولوجيـا المعلومـات والاتـصالات، المرتبطة بها بالنسبة إلى المنظمات، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التي جعلت المنظمات ممكنة الوجود والنجاح وفق التوجه نحو الحكومة الإلكترونية ولأنها تمكن من التنسيق والسيطرة، وكذلك جمع وتكامل وتحليل وبث ونشر أكبـر

كميات من المعلومات وبشكل سريع جداً وبمنتهى الدقة إلى متلقي الخدمة في كل أرجاء العالم. (وإن نجاح الحكومات الإلكترونية يتطلب تغييراً في كيفية عمل وأداء الحكومة؟، كيف تتفاعل مع المعلومات؟)، كيف يرى المسؤولون وظائفهم ويتفاعلون مع جمهور المواطنين؟ كما يتطلب أيضاً تحقيق الحكومة الإلكترونية المشاركة النشطة بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص والقطاع المدني، وتحتاج الحكومات الإلكترونية إلى إدخال وتغذية مرتدة يستخدمونها ويمكن تحديد هذه الأدوار وفق التالي:

1- تقدم التسهيلات المناسبة للمنظمات الإلكترونية وخاصة ما له علاقة بالتعامل على المستوى العالمي، ومن هذا المنطلق تعد التكنولوجيا نشاطاً في إضافة القيم وتعظيم دور المؤسسة محلياً وعالمياً.
2- تزود البنية الأساسية للتكنولوجيا المنظمات الإلكترونية وتسمح لها بالتواصل والاتصال المستمرين، إلا أن المنظمات الإلكترونية تحتاج إلى بنية أساسية للثقافة لغرض تسهيل استخدام التكنولوجيا الجديدة.
3- على المنظمات الإلكترونية متابعة ومراقبة التكنولوجيا المستحدثة للوصول إليها والبقاء على توجهاتها التكنولوجية، وهذا يتطلب خبرة تكنولوجية عالية وأساسية ذات أهمية كبيرة.
4- معالجة البيانات والمعلومات وشبكات الاتصال مستمرة في التوسع فالخبراء في المنظمات الإلكترونية عليهم أن يوسعوا مديات الفرص ويواجهوا التحديات لكي ينجحوا (الهادي، 2006).

11.2.2 دور تكنولوجيا المعلومات في مساندة الأدوار الإدارية:

يكمن هذا الدور في مساندة عمل المديرين ويتضح ذلك بصفة خاصة في مجموعة الأدوار المعلوماتية والقرارية، فمثلاً يوفر البريد الإلكتروني والبريد الصوتي أداة للاتصال وتوزيع المعلومات بطريقة سريعة ودقيقة وتمتاز بإمكانية الحصول على معلومات مرتدة.

كما أن إمكانيات مثل التقويم الإلكتروني Electornic Calendar تساعد المديرين على ترتيب وقتهم مما يفسح وقتاً أكبر للأعمال الأكثر أهمية، وتوفر نظم دعم القرارات للمديرين أدوات تحليل ونمذجة يمكن استخدامها لتدعيم القرارات شبه الهيكلية وغير الهيكلية.

كما تمتلك نظم دعم المديرين إمكانيات هائلة لتحسين عمليات التخطيط والرقابة وتعزيز رؤية المديرين لأهداف المنظمة والفرص المتاحة في البيئة من خلال توفير قواعد البيانات الداخلية والخارجية. ورغم كل تلك الإمكانيات إلا أنه ما زال أمام تكنولوجيا المعلومات العديد من التحديات لمساندة الأدوار الشخصية وبعض المعلومات للأدوار الإدارية. (الكردي، العبد، 2003)

12.2.2 تأثير تكنولوجيا المعلومات على فاعلية التنظيم ورسميته:

فيما يخص تكنولوجيا الإنتاج توصلت جون ودوارد (Joan Woodward) إلى أن استخدام التكنولوجيا في الشركات ومحاولة موائمتها مع الهيكل التنظيمي سيؤدي إلى زيادة فاعلية التنظيم، فالشركات التي تتمكن من المواءمة السريعة بينهما ستكون أكثر فاعلية من تلك الشركات التي لم تطور هيكلها ليتلاءم مع متطلبات التكنولوجيا.

أن الرسمية في التنظيم تختلف بإختلاف مستوى التكنولوجيا المستخدمة، فقد بيّن (Perrow) أن التكنولوجيا الروتينية المطبقة في المنظمات تدفعها إلى إتباع رسمية عالية في العلاقات، لكن في التكنولوجيا غير الروتينية تكون العملية عكسية، وتوصل أيضاً إلى أن التكنولوجيا الحرفية تدعو إلى إتباع رسمية معتدلة، بينما المنظمات التي تستخدم التكنولوجيا تميل إلى تقليل مستوى الرسمية المتبع (Perrow, 1967, :194-208).

ومن هنا أشارت العديد من الدراسات إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والتي بينت أن الحاسب الآلي لن يغير هرمية النظم فقط من خلال تقليل عدد الموظفين بشكل عام وتقليل عدد الموظفين في الإدارة الوسطى بشكل خاص، ولكن سوف يتحول التنظيم في نهاية المطاف إلى نظام مركزي حيث أصبح الوصول إلى

المعلومات من قبل الإدارة العليا سهلاً جداً، بالإضافة إلـى تحـسين جـودة ودقـة المعلومات وإمكانية التحليل وإمكانية التوقع الذي قدمته هذه النظم المتطورة، كل هذا سيدفع إلى تحسين فاعلية التنظيم وزيادة رسميته (Heinze and Theresa, 2000, :1258-1299)

وبعد إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى التنظيم، زاد من فعالية التنظيم بـصورة كبيرة من خلال تسريع العمليات وتحسين الخدمات، واتساع حدود التنظيم، وتحسين التنسيق والتعاون بين الأفراد في الوحدات التنظيمية المختلفة. وأشار (Shonhong) إلى أن استخدام هذه التكنولوجيا يحفز الشركات على إعادة هندسة العمليـات فيهـا. (Shonhong, 1997, :87-94)

ومن الملاحظ أن زيادة سعة الحاسبات المستخدمة في النظم المعلوماتيـة قـد أسهم في زيادة فاعلية تحليل الأسعار، وساعد على تقديم سلع منافسة وتحسين فاعلية النشاطات الترويجية، وأشارت (Reicher, 1995) الدراسة إلى أن هذه الحاسـبات ساعدت على توحيد عملية التخزين، حيث يتم جمع البيانات المنتجة من كافة الأقسام في قاعدة بيانات موحدة. وعملت هذه الحاسبات أيضاً على تقديم التحليل المطلـوب في الوقت المناسب وتحسين عملية الاتصال بين أقسام التنظيم، بالإضافة إلى أنهـا قللت الوقت المهدر للعملية الإنتاجية بنسبة 25%. (Reicher, 1995, :35-42)

13.2.2 تأثير التطورات التنظيمية على التكنولوجيا المعلوماتية المستخدمة:

لقد ساهم التطور التنظيمي في تسريع عملية التقدم التكنولوجي فقـد وجـد أن الحاجة إلى زيادة قدرة قواعد البيانات في عملية التخزين للمعلومات المتولـدة فـي التنظيم دفعت القائمين على هذه النظم المعلوماتية لإدخال حاسبات كبيـرة الحجـم، وزيادة سعة وسائل التخزين، لقد لوحظ أن 89% من الـشركات قـد زادت سـعة الحواسيب المستخدمة في أنظمتها المعلوماتية بين عامي 1985-1990، وأن 92% من الشركات قد عملت على التحسينات في النظم المعلوماتية من خلال زيادة السعة التخزينية، وإدخال برمجيات حديثة تقوم بعملية التحليل والتوقع بسهولة ودقة عاليـة قادت إلى زيادة قدرة التنظيم على المنافسة، من خلال تقديم المعلومات المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين للإدارة المختصة (Riechaer,1995,: 35-42)

وتوصلات أنيتا وأوثير (Anita Lee and others) إلى أن متطلبات التنظـيم سرّعت في تطوير التكنولوجيا المعلوماتية، فقد ساهمت الاحتياجات التنظيميـة فـي التحول من الحاسوب الشخصي المستقل إلى بناء حاسبات ضـخمة مرتبطـة مـع شبكات محلية وبالتالي أصبح لدينا حاسب رئيس وعدد كبير من الطرفيـات التـي تعتبر وسائل إدخال وإخراج للنظام المستخدم، ومن ثم التحول إلـى بنـاء شـبكات متكاملة من خلال ربط الشبكات المحلية معاً، وهذا هو نتاج التحول التنظيمـي مـن المركزية إلى اللامركزية ثم العودة إلى المركزية. (Lee others, 1995, :37-43).

3.2 مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي يرتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة حيث يحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعاريف الباحثين للأداء طبقا لتخصص ومجال كل منهم، فقد عرف (فريدريك تايلور) في كتابه "مبادئ الإدارة العلمية" ماهية الأداء بأنها "تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة" أما الأداء الإداري فهو عبارة عن " ما يقوم به موظف أو مدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة ويختلف من وظيفة إلى أخرى، وإن وجد بينها عامل مشترك" (مجبر، 1994).

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من الموظف الكفء المدرب".

ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء ويرون أن السلوك يعبر عن ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو من نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا (دره، 1998).

لذا يمكن القول من خلال التعريفات السابقة أن الأداء هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة، مراعيا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل.

1.3.2 مكونات الأداء الوظيفي:

عند وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الفرد، تتضح كثير من العوامل المؤثرة في الأداء وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف، وقد يخرج البعض عن السيطرة وتبرز هنا عدة عناصر للأداء:

الموظف: وهو ما يمتلكه الموظف من مهارات، واهتمامات، وقيم، واتجاهات، ودوافع.

الوظيفة: وهي ما تتصف به الوظيفة من متطلبات أو تحديات، وما تقدمة هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي، وتحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.

الموقف: وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية، ويتضمن مناخ العمل، والإشراف، ووفرة الموارد، والأنظمة الإدارية، والهيكل التنظيمي.(Haienz, 2000).

2.3.2 العوامل المؤثرة على الأداء:

هناك عدد من العوامل التي تؤثر على الأداء البشري، سنعرض منها ما يلي (الحج عارف، 1996):

التوقعات: هل يعرف العاملون ما هو متوقع منهم؟ هل تم تحديد أهداف الأداء بشكل واضح وهل تم تعميمها على الجميع؟

الدوافع:هل هناك دوافع محببة جذابة لدى الموظفين تشجع وتدعم الوصول إلى الأداء المرغوب فيه؟ هل هناك عقبات تعيق الوصول إلى الأداء المرغوب فيه؟

المصادر: هل يمتلك العاملون الأدوات والمصادر التي يحتاجونها لتنفيذ الأداء؟

المهارات والمعارف: هل يعرف العاملون كيفية تنفيذ جميع عناصر عملهم؟

التغذية الراجعة: هل يتم إيصال نتائج الأداء للعاملين وإبلاغهم عنها؟ هل يتم إبلاغ الإدارة باستمرار بنتائج الأداء؟

القدرات: هل يمتلك العاملون القدرات الفكرية والجسدية والنفسية؟

تصميم العمل: هل هناك أية عقبات أمام الأداء؟ هل هناك تداخل بين الأعمال المختلفة؟ هل إجراءات العمل وأسلوب تدفقه منطقيان؟.

3.3.2 محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إلية على أنه نتاج للعلاقة المتداخلـة بين كل من:

1- **الجهد:** وهو الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحـوافز) إلـى الطاقـة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

2- **القـدرات:** فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفـة، وأن هـذه القدرات لا تتغير وتتقلب عبر فترة زمنية قصيرة.

3- جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الـذي يعتقـد الفـرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور.

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء(حسن، 2004).

4.3.2 أبعاد الأداء:

هناك أبعاد مختلفة للأداء تختلف بإختلاف وجهات نظر الباحثين، لكنها بوجـه عام تتفق في الأمور التالية:

1- **جودة الأداء:** هي درجة متوقعة من المماثلة والاعتمادية مـع مراعـاة التكلفـة المنخفضة والمناسبة للأسواق (Gitlow, 2007: 18).

وتعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها "نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافـة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة والتي تتولى بناء الجودة وتحسينها والحفـاظ

عليها بالشكل الذي يمكن من تقديم السلعة أو الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للعميل" (المرسي، 2003).

2- حجم الأداء: هو مقدار العمل المنجز من قبل شخص أو وحدة أو المنظمة ككل. وهناك أربعة مصادر رئيسية تستخدمها المنظمات للحصول على البيانات المتعلقة بحجم أداء الأفراد وهي (طه، 2007):

أ- التقارير المكتوبة.

ب- التقارير الإحصائية.

ج- التقارير الشفوية.

د- الملاحظات الشخصية.

3- **علاقة الموظف مع الزملاء والرؤساء:** يعمل الموظفون معا في المنظمة لإنجاز الأعمال والمهام المنوطة بهم، ولكي تحقق المنظمة أهدافها فإن عليها تنسيق النشاط بشكل رسمي عن طريق الإشراف والسياسات والقوانين وكذلك بشكل غير رسمي عن طريق الاجتماعات وشبكات العلاقات.

فأحيانا لا يدرك الموظفون حجم الجهود المبذولة لتقسيم العمل بالشكل الملائم، ثم إعادة تجميعه مرة أخرى بشكل فعال، فهم يفترضون أنه طالما أن كل موظف يؤدي الواجب المطلوب منه، فلا حاجة إذا لتشجيع تكوين علاقات بين الزملاء والرؤساء وتنسيق العمل بينهم، وأن هذه الافتراضات خاطئة، باستثناء الحالات التي تكون فيها الأعمال بسيطة للغاية، فإنه يلزم توفير الكثير من الوقت والمهارة والفهم لأبعاد علاقات الزملاء مع بعضهم ومع رؤسائهم لجعل المنظمة تؤدي عملها على أكمل وجه، عن طريق انتقال المعلومات والموارد والتأثير أفقيا في المنظمة وعاموديا في التسلسل الهرمي ويجب أن يكون المدير على درجة من المهارة والخبرة لتحقيق التنسيق الفعال أفقيا وعاموديا.

ومن هنا فإن علاقات الزملاء والرؤساء في العمل تتطلب الشراكة الفعالة حتى يحدث العطاء والأخذ بيسر وسهولة، وتتمثل الشراكة والعلاقات المثالية في أي محاولة أو مهمة تتطلب الجهد والذكاء من أكثر من شخص واحد مثل فرق العمل (هيل، 2002).

4- **الانضباط:** هو درجة الالتزام الوظيفي من حيث الانضباط في العمل والإلتـزام بالأنظمة المؤسسية وإحترامه لها والمحافظة على أوقات العمـل والـسلوكيات المتبعة في الوظيفة.

وبذلك فإن عناصر الانضباط الوظيفي والسلوكي تتمثل في الآتـي (جامعـة الشارقة، نسخة إلكترونية):

أ- درجة التعاون وأسلوب تعامل الموظف مع المتعاملين من داخل وخارج المنظمة وقدرته على بناء علاقات إيجابية معهم.

ب- حرص الموظف واستعداده لبذل جهود إضـافية لخدمـة المتعـاملين وتحقيـق رضاهم، وإنجاز الأعمال المكاف به.

ج- احترام الموظف لأنظمة وقوانين المنظمة التي يعمل بها، ومدى تقيده وإلتزامـه بتطبيق ما تتضمنه من مبادئ مهنية.

د- قيام الموظف بخدمة وتحقيق أهداف مؤسسته، مع حرصه على منح الأولويـات لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على إلتزاماته الشخصية.

5.3.2 مستويات الأداء:

عند البدء بالنظر في تنمية الأداء في أي منظمة فإنه يتم التركيز علـى ثلاثـة مستويات من الأداء وهي التي يجب التعامل معها، وتشكل مجتمعة الأداء الكلي في أي منظمة. وهي تلك المستويات التي يجب فهمها وتعريفها، قبل القيام بأي عمل من أعمال التطوير. ويتم النظر في هذه المستويات بنفس الوقت الذي يتم فيه النظر إلى مستويات التعريف وتحديد حاجات الأداء.

وقد عرف "Steven Welyamz & Revez" " مستويات الأداء بأنها عملية مراجعة ومناقشة الإجراء الذي يؤكد حصول المـوظفين علـى التغذيـة المرتـدة والمساعدة في أدائهم، وتطويرهم، ويبنى ذلك على الإعتقاد أن التغذية المرتدة العادلة والموضوعية تساعد في تطوير الفرد وتحسين أدائه (ضرار، 2000).

وهناك ثلاثة مستويات للأداء في منظمات الأعمال:

1- مستوى المنظمة.

2- مستوى العمليات.

3- مستوى الوظيفة / المنفذ للعمل.

6.3.2 نظام تحسين الأداء:

من خلال هذا النظام يقدم النموذج الفكري الأساسي لعملية تحسين الأداء على مستوى المنشأة عدة عناصر هامة هي (المدهون، الجزراوي، 1995):

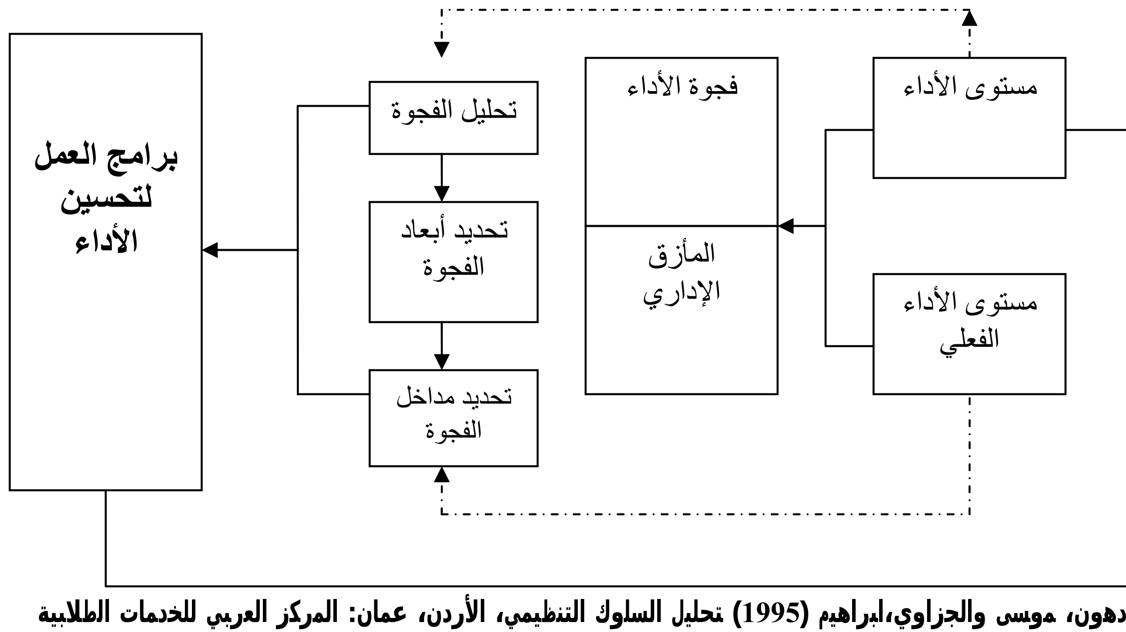
مستوى الأداء المطلوب: وهذا المستوى هو مستوى مطلوب (مخطط لـه) لـلأداء يمثل مستوى الناتج التي تريد الإدارة الوصول إليها، وهو المستوى الذي تعمـل الإدارة على تحقيقه من خلال الموارد والأنشطة المختلفة والمتاحة والتـي يـتم حشدها لهذا الغرض المنشود.

مستوى الأداء الفعلي: هو ذلك الأداء الذي تحقق فعلاً ويمكن تحليله، ويكون نتيجة للجهود والأنشطة التي بذلت خلال فترة زمنية محددة وهـو مـا يمثـل نتـائج الأعمال الفعلية.

فجوة الأداء: وهي تمثل الفرق ما بين مستوى الأداء الفعلي، وما هو مخطـط لـه أصلاً، وذلك عندما يكون مستوى الأداء الفعلي أقل من الأداء المخطط له تظهر فجوة الأداء أي قصور في الأداء الفعلي عن المستوى المستهدف. تلك الفجـوة تمثل خلل الإدارة التي يجب أن تبحث له عن علاج لتصحيح الانحرافات ويبين الشكل التالي فجودة الأداء:

شكل رقم (5)

تحسين الأداء



المدهون، موسى والجزاوي،ابراهيم (1995) تحليل السلوك التنظيمي، الأردن، عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية

تحليل الفجوة:

من أجل تحسين الأداء لابد من تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف والوقوف على أسبابها، وتحديد أفضل الأدوات الممكنة لعلاجها.

4.2 الدراسات السابقة:

قام الباحث بمراجعة الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، لا سيما الدراسات التي حاولت دراسة وتحليل العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي، وهذه الدراسات على النحو الآتي:

1.4.2 الدراسات العربية:

قام (الطهراوي، 2007) بدراسة بعنوان: "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية**: دراسة ميدانية" وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في الجمارك الأردنية، وكذلك تأثيرها في الأداء الكلي لدائرة الجمارك الأردنية، وشملت

عينة الدراسة (250) موظفا، وتوصلت الدراسة إلى انه توجد علاقـة ذات دلالـة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي.

وقام (السعودي، 2006) بعنوان: "**أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة علـى أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي**: دراسة ميدانية" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة علـى أداء العـاملين فـي مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن واشتملت عينة الدراسة علـى (369) مـن العاملين في المؤسسة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أن آراء المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة إيجابية مرتفعة.
2. أن آراء المبحوثين اتجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة.
3. وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظـام المعلومـات المحوسـبة (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في الأداء الوظيفي.
4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين لمستلزمات تـشغيل نظـام المعلومات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمـي، والخبرة، والمستوى الوظيفي).
5. هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين لـلأداء الـوظيفي تعـزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي).

وقام (عبد الجواد، 2005) بدراسة بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علـى أداء العاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية وذلك من خلال البحـث فـي حجـم الأداء ونوعية الأداء وسرعة الأداء وكفاءة الأداء وتبسيط العمل. وشملت عينـة الدراسـة (501) موظفا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين.

ب- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة.

ج- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى إلى الجنس والعمر والوظيفة.

وقد قام (المحاسنة، 2005) بدراسة بعنوان: "**اثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية**، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد قام الباحث بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (250) مفردة، استرجع منها (230) استبانة صالحة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3.69)، وجاءت تصورات المبحوثين لكفاءة عملية اتخاذ القرارات مرتفعة بمتوسط حسابي (3.69)، كما بينت النتائج وجود اثر هام ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات، وقد خلصت إلى انه يجب خلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها، وذلك من خلال تطويرها ومتابعتها.

وقام (الذنيبات، 2003) بعنوان: "**العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض بالأردن**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين وكذلك بيان مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المبحوثين، كما هدفت إلى التعرف على مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية، وأهمية أبعاد نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر المبحوثين، واشتملت عينة الدراسة على (436) من الموظفين. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. إن مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المؤسسات المالية جاءت مرتفعة.

2. أن تصورات المبحوثين لأهمية أبعاد نظام المعلومات الإدارية المحوسبة جاءت مرتفعة.

3. أن تصورات المبحوثين لأدائهم في المؤسسات المبحوثة جاءت بدرجة متوسطة.

4. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض.

دراسة قامت بها (الضمور، 2003) بعنوان: "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية على الإبداع التنظيمي**: وهدفت الدراسة للتعرف إلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي، وكذلك مع بيئة العمل الداخلية ومع الثقافة المؤسسية السائدة.

وقامت (أبوسمك، 2002) بعنوان: "**أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظام معالجة المعلومات، دراسة ميدانية تطبيقية على القطاع العام في الأردن**".هدفت هذه الدراسة لبحث أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظام معالجة المعلومات في مؤسسات القطاع العام. وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في نظام معالجة المعلومات تعزى إلى متغيري المستوى التعليمي والخبرة، كما أثبتت النتائج تأثير التكنولوجيا على نظام معالجة المعلومات.

وقام كل من (الشواف، والزلزله، 2000) بدراسة بعنوان " **تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة**: دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية" هدفت إلى قياس مدى مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير أساليب عمل المنظمات الحكومية الكويتية المدرجة تحت ثلاث شرائح رئيسية حسب الهيكل المالي للدولة، حيث أجريت الدراسة من وجهات نظر متعددة، اشتملت على الإدارات العليا، والإدارات الوسطى، ووحدات نظم المعلومات، وتوصلت النتائج تفيد بان البنية الأساسية لوظائف هذا القطاع من حيث وسائل

تكنولوجيا المعلومات المستخدمة متقدمة تقنيا في نسبة أعلى من المنظمات موضـع الدراسة، وتؤثر الخدمات المختلفة لهذه الوظائف نوعا ما ولكن بدرجات متفاوتة في رفع كفاءة أداء العمل وفاعليته في المنظمات العامة بها، وفي ضوء النتائج أوصـت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في هذا الحقـل لتحقيـق الاسـتفادة القصوى من الطاقات والإمكانات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للعمل في بيئـة الإدارة الكويتية.

وهدفت دراسة (الشنتف، 2000) إلى قياس دور نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسبة في عملية صنع القرارات في البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة، وإبراز ما تقدمه هذه النظم من فرص هائلة تمكن البنوك من تحسين قدرتها التنافسية، وقـد أظهرت الدراسة الحاجة إلى ضرورة رفع كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة للبنوك، وذلك بتطويرها تبعا للمستحدثات التكنولوجية، كما أوصت بضرورة تطوير الهياكل التنظيمية لهذه النظم، وإنشاء دوائر مستقلة بذاتها، باعتبارها حجر الأسـاس لاستخدام التكنولوجيا، وقد خلصت الدراسة إلى وجود ارتباط طردي ضعيف بـين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بمكوناتهـا (المعـدات، البرمجيـات، الأفـراد، الإجراءات، الاتصالات، قواعد البيانات) وعملية صنع القرارات، ووجـود ارتبـاط طردي قوي بين الاتصالات وقواعد البيانات وجودة المعلومات، بالإضـافة لوجـود ارتباط طردي قوي بين كل من البرمجيات وجودة المعلومات وحاجاته قبل أن تحل الكثير من مشكلاتها الأخلاقية.

وقد قام (أيوب، 2000) بدراسة بعنوان: "**كفاءة نظم تقنيـة المعلومـات مـن وجهة نظر المستفيد في المنشات الصناعية السعودية الصغيرة.** هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين كفاءة نظام المعلومات وكل من كثافة اسـتخدامه، وطـول فترة استخدام المنشاة للنظام، وكذلك التعرف على درجة تأثير بعض المتغيرات (دعم الإدارة العليا للنظام، خبرة المستفيد، اتجاهات المستفيد نحـو النظـام، والخبـرات الخارجية للمستفيد) على كفاءة نظم المعلومات، ولإجراء هذه الدراسة تم أخذ عينـة من المنشات الصناعية السعودية الصغيرة بلغ عـدد مفرداتهـا (424)، وتوصـلت الدراسة إلى أن درجة كفاءة نظام تقنية المعلومات تختلف بإختلاف كثافة اسـتخدام

المستفيد لنظام المعلومات في المنشاة، ولكن كفاءة النظام لم تختلـف بطـول فتـرة استخدام المنشاة للنظام.

2.4.2 الدراسات الأجنبية:

ففي دراسة ديفيد (David ,2009) بعنوان: **Management information systems and strategic performance: The role of top team composition:** حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور فريق الإدارة العليا في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الاستراتيجي بإستعمال بيانات مسحية من 92 فريق من الإدارة العليا وهذا عمل على تحليل التركيبات المختلفة للفريق وتفاعلها مع نظم المعلومات الإدارية المعقدة وكيف أن هذا التداخل يؤثر على الأداء الاستراتيجي والذي تركز على تقليل التكلفة وزيادة المرونة وقد أشارت النتائج إلى كيف يؤثر نظام المعلومات الإدارية على الأداء الاستراتيجي (بالتركيز على المرونة) حيث كان التأثير معتدل من خلال تنوع فرق الإدارة العليا.

وقام لي (Lee, 2008) بدراسـة بعنـوان:" **The Impact of Information Technology on Organizational Control and Cost Management in the Health Care Context"** "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الـسيطرة المؤسـسية وإدارة التكلفة في سياق العناية الصحية" والتي تألفت من ثلاث مقالات حول تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الضبط والكلفة في سياق العنايـة الـصحية، وقـام الباحث في هذه الدراسة بتحديد التجمعات الإستراتيجية لمستشفيات الولايات المتحدة بالارتكاز على الاستراتيجيات الخاصة بقيادة الكلفة والتميز والاختيار المقترح القائل بان المجموعات الإستراتيجية ستقوم بتلطيف العلاقة بين كثافة اسـتثمار (IT) وأداء المستشفى.

وقد أجرى كومر وبلافيا (Kumar and Plavia, 2006) دراسة بعنـوان **"Key Data Management Issues in a Global Executive Information System"** وهي دراسة إستكشافية تم إجرائها في الولايـات المتحـدة حـول اسـتخدام نظـام المعلومات للإدارة العليا، حيث يسمح بتوفير المعلومات الضرورية واللازمة للمدراء التنفيذيين في الوقت المناسب، وذلك لعملية اتخاذ القرارات، حيـث أصـبح مـن

الضروري لمعظم الشركات الأمريكية الإلمام بهذا النظام، ونظرا لظهـور العولمـة والإنفتاح الكبير مما جعل معظم الشركات العالمية لا تقتصر فقط على المعلومـات الداخلية المتوفرة لها في قواعد البيانات التابعة لها ولكن أيـضا علـى المعلومـات الخارجية حول البيئة التنافسية وحول التهديدات الخارجية التـي قـد تواجـه هـذه الشركات، لذلك ظهرت الحاجة إلى نظام معلومات مبني على الحاسب الآلي والـذي يسمح بتوفير المعلومات المحلية والعالمية للمدراء التنفيذيين في الفرع الرئيسي وفي الفروع الأخرى التابعة للشركة في مختلف أنحاء العالم لدعم عمليات إتخاذ القرارات المختلفة.

أما راديهكريشنان (Radhkrishnan, 2005) فقد اجرى دراسة بعنوان: **Impact of Usage of Inter Organizational Information System on Supply Chain Capabilities** " "أثر استخدام أنظمة المعلومات المؤسسية الداخلية علـى قـدرات سلسلة التزويد)، وتقوم هذه الدراسة على اختبار النموذج النظـري الـذي يـسعى لتوضيح الكيفية التي يؤثر فيها استخدام نظم المعلومات المؤسـسي الـداخلي علـى قدرات سلسلة التزويد أو البيع، وقد قام بتطوير البحث بالارتكاز إلـى اقتـصاديات كلفة الصفقة التجارية، وكانت عينة الدراسة (95) زوج باسـتخدام تحليـل عامـل الإثبات ونمذجة المعادلة التركيبية، وقد خلصت الدراسة الى عدد من النتائج كان من أهمها أن سلسلة التزويد، وان تطور كل قدرات التيار الصاعد والتيار النازل يحدث بشكل تعاوني، كما أشارت النتائج إلى أن العلاقة بـين اسـتخدام (IOS) وقـدرات سلسلة التزويد لا تتغير بعد إضافة متغير ضبط نوع سلسلة التزويد.

كما قامت كليمونز (Clemmons, 2005) بدراسة بعنوان: **" The Impact of Information Technology on Organizations: A Study of Enterprise Resource Planning System Influences on Job Design and Organizational Culture"** "أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسـسات: دراسـة تأثيرات نظام تخطيط مصدر المؤسسة التجارية على التـصميم الـوظيفي والثقافـة المؤسسية"، وقد هدفت الدراسة إلى دراسة الصلة بين خـواص تـصميم الوظيفـة المدركة وخواص بيئة نظام المعلومات قبل وبعد إستبدال نظام معلومـات الوراثـة بنوع جديد من أنظمة المعلومات (يشار إلية باسم تخطيط موارد المؤسسة أو نظـام

ERP)، وقد تم اختيار جامعة حكومية عامة تقوم بتطبيق النسخة الأكاديمية من نظام (ERP)، للدراسة وثلاث أدوات مسح تم اســتخدامها لإختبــار نظــام المعلومــات وخواص الوظيفة والثقافة المؤسسية قبل وبعد تنفيذ النظام، والمشاركين في البحــث كانوا من دائرتين كبيرتين، وكونوا عينة تبلغ (130) عامل، أما أسئلة البحث فقد تم تحليلها باستخدام التباين المتعدد بما في ذلك تحليــل العامــل والمــسار والانحــدار التدريجي، وتشير إلى أن نظام (ERP) وقدم عنصر جديد للبيئة العاملة التي غيرت مفهوم الكيفية التي ينظر إليها إلى خواص تصميم الوظيفة والإبعاد الثقافية للمؤسسة من قبل العاملين.

وفي دراسة وينجر (Wenger, 2000) بعنــوان: **"Three Essays on The Influence of Information Technology on the Organization of Firms"** بعنوان: "ثلاث مقالات في تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنظيم الشركات" تم طرح ثلاث دراسات ورقية لفهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنظيم الشركات في الحاضر والمستقبل.

أ- الدراسة الأولى تبحث في "علاقة تكنولوجيا المعلومات بحجم المنظمة" فقد ظهر فيها أن تكنولوجيا المعلومات، تترافق مع الاتجاه نحو الشركات الــصغيرة فــي الصناعات التقليدية، ومع الاتجاه نحو الشركات كبيرة الحجم فــي الــصناعات المعتمدة على المعلومات.

ب- في حين أن الدراسة الثانية تبحث في "العلاقة بين تكنولوجيــا المعلومــات فــي التنظيمات المرنه" وقد ظهر فيها الاتجاه للانتقال من المنظمــات البيروقراطيــة كبيرة الحجم، ومن التنافس الفردي لدى المقاولين نحو المنظمات المرنة (الافقية والشبكية) لأنها تجمع ما بين التنسيق المتحقق في التنظيم البيروقراطــي وروح المبادآة لدى المقاولين، وذلك من خلال تحسين تكنولوجيا المعلومات عبر نموذج طرحته هذه الدراسة لتحليل ما يواجهه التنظيم المرن من مواضيع وقضايا.

ج- أما الدراسة الأخيرة فتبحث في "الاتصالات المكلفة غير المجانية" بينت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات قد حسنت القدرة على توصيل المعلومات في المنظمة،

بينما يصعب تحليل آثار تحسين الاتصالات في النماذج الاقتصادية التقليدية، لأنها تفترض أن الاتصالات مجانية.

كما قام سيمون (Simon, 1998) بدراسة بعنوان: **"Organizational Performance in the public Sector"** وهدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين الدوائر التي حصلت على جائزة الرئيس الأمريكي للجودة وبين الدوائر التي لم تحصل عليها. وكذلك الدوائر الفدرالية التي حصلت على جائزة الرئيس الأمريكي للجودة من الدوائر الفدرالية التي لم تحصل على الجائزة.

وأظهرت النتائج أن الدوائر الناجحة كانت أكثر إدراكا ووعيا لأهمية الجودة في القيادة والمعلومات والتحليل والتخطيط. وكانت هذه الدوائر الناجحة أكثر إدراكا للتواصل مع العملاء والموظفين وخبراء تطوير أنظمة الجودة وأخذ المنافسة بعين الإعتبار، وتقديم الأهداف الإستراتيجية بشكل كمي قابل للقياس.

وقام نوبلي (Noble, 1995) بدراسة بعنوان: **"Implementation Strategies for Office Systems"** وهدفت إلى معرفة أهم مساهمات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المنظمات وهي ارتفاع درجة كفاءة العمل من خلال تقليل الوقت اللازم لإنجاز أنشطة العمل اليومية، وارتفاع جودة خدمات المنظمة، وتحسين الاتصالات مع الأطراف الخارجية المرتبطة ببيئة عمل المنظمة، بالإضافة إلى تحسين التنسيق لجهود العمل الجماعي فيما بين وظائف العمل المختلفة.

أما دراسة لوكس وأوبلوس (Loukis Opoulos, 1994) بعنوان: **Information Technology And Organizational Structure Of Greek Public Administration** والتي تناولت عملية تقييم استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أقسام الإدارة العامة في المؤسسات اليونانية حيث توصلت إلى نتائج منها أن عملية تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة يساهم بشكل كبير في توفير الوقت للإدارة التنفيذية العليا والإدارة العليا وكذلك أشارت النتائج إلى أن القصر في عدم فاعلية دور نظم المعلومات الإدارية في أداء المهام والخطط الإستراتيجية والعمل على مساندة القرارات ذات البعد الاستراتيجي والتي تساهم في زيادة كفاءة وفاعلية إتخاذ القرارات بشكل أكثر فاعلية وكفاءة.

3.4.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من استعراض الدراسات السابقة يتضح تنوع أهداف هذه الدراسات مما ينـتج عنه تنوع واختلاف في النتائج التي توصلت إليها. وتـشترك هـذه الدراسـة مـع الدراسات التي بحثت في نظم المعلومات الإدارية مـن حيـث الأثـر علـى الأداء الوظيفي بدون التطرق إلى أبعاد النظم الإدارية التي تمت دراستها هنا.

أما هذه الدراسة فقد تناولت موضوع اثر إستخدام نظم المعلومـات الإداريـة بأبعاده المختلفة على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الـشرقية مـن المملكـة العربيـة السعودية، وهي أول دراسة تطبق في المؤسسات العامة والـدوائر الحكوميـة فـي المنطقة الشرقية، ولذلك هذه الدراسة تقوم على أساس دراسة الأثر الذي يمكـن أن يتركه إستخدام نظم المعلومات الإدارية من خلال (التخطيط، والتنظيم، والتوجيـه، والرقابة) في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكـة العربية السعودية.

لهذا تأتي هذه الدراسة في إطار بناء القاعدة المعرفيـة للمؤسـسات والـدوائر المشمولة بالدراسة بهدف الاستفادة من نتائجها فـي تطـوير إسـتراتيجيات هـذه المؤسسات والدوائر الحكومية وقدراتها، ولعل هذا ما يبرز القيمة المـضافة لهـذه الدراسة.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

1.3 منهجية الدراسة:

لقد إعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي، وذلك لغايات بلورة الأسس والمنطقيات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة، التي تشكل رافدا حيويا في الدراسة وما تتضمنه من محاور معرفية. أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي من خلال أخذ عينة من المبحوثين، وتحليل كافة البيانات المجتمعة من خلال الإجابة على الاستبيانات من قبل العاملين والموظفين في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية، من أجل الوصول إلى نتائج تتعلق بالإجابة عن أسئلة الدراسة، وإختبار فرضياتها، وتقديم مجموعة من التوصيات في ظل هذه النتائج.

2.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين والموظفين في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية (مؤسسة البريد السعودي، المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، المؤسسة العامة للتقاعد، فرع وزارة التربية والتعليم، فرع وزارة العدل، فرع وزارة الخدمة المدنية) في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وتم الإعتماد على سجلات المؤسسات العامة والدوائر الحكومية السعودية، والبالغ عددهم 2257. والجدول رقم (1) يوضح ذلك:

الجدول رقم (1)

وصف خصائص مجتمع الدراسة

الدائرة / المحافظة	الخدمة المدنية	وزارة العدل	وزارة التربية والتعليم	المؤسسة العامة للتأمينات	المؤسسة العامة للتقاعد	مؤسسة البريد السعودي	المجموع
الدمام	39	45	425	211	6	278	**1013**
حفرالباطن	12	-	250	8	7	50	**328**
الخفجي	8	-	229	22	4	17	**266**
الأحساء	22	-	198	22	6	402	**650**
المجموع	**81**	**45**	**1102**	**263**	**19**	**747**	**2257**

3.3 عينة الدراسة:

تم إختيار عينة عشوائية بسيطة وعددها (550) مفرده من العاملين في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية وبنسبة (25%) من مجتمع الدراسة. وتم توزيع إستبانات الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة، حيث تم استرجاع (458) إستبانه من مجموع الإستبانات الموزعة على عينة الدراسة، وتم إستبعاد (10) إستبانات فقط وذلك لعدم صلاحيتها وبذلك يكون عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة (448) إستبانه.

4.3 أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير إستبانة الدراسة اعتمادا على الإطار النظري للموضوع والدراسات السابقة، وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء كما يوضحها الملحق رقم (أ) وهي على النحو التالي:

الجزء الأول: ويتضمن الخصائص الشخصية والتنظيمية (اسم المحافظة، اسم الدائرة، عدد العاملين، العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي، نوع الدائرة).

الجزء الثاني: مكون من (28) فقرة تقيس درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية ومجالاتها، بحيث تقيس الفقرات من (1-6) نظم المعلومات بشكله العام، وتقيس الفقرات من (7-11) استخدام نظم المعلومات في مجال التخطيط، وتقيس الفقرات من (12-17) مجال التنظيم، وتقيس الفقرات من (18-23) استخدام نظم المعلومات في مجال التوجيه، وتقيس الفقرات من (24-28) استخدام نظم المعلومات في مجال الرقابة.

الجزء الثالث: والمكون من (21) فقرة لقياس الأداء الوظيفي والتي تم الاستعانة بها من دراسة (Russell and Strickland, 2006) وترجمتها إلى العربية وتعديل بعض الفقرات لتتناسب مع هذه الدراسة.

5.3 صدق أداة الدراسة:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بعرضها على (7) محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤته والمختصين في مجالات الإدارة العامة وإدارة الأعمال والإدارة التربوية، كما يتضح من الجدول في الملحق (ب) وطلب منهم إبداء أرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الاستبانة من حيث الصياغة اللغوية والوضوح والدقة ومدى انتماء الفقرات للمجال الذي تندرج تحته، وتم الأخذ بتلك الملاحظات وإجراء التعديلات التي أقترحها المحكمون.

6.3 ثبات أداة الدراسة:

تم استخراج معامل الثبات، طبقا لمعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لكل متغير من متغيرات الدراسة بجميع أبعاده، وكانت قيم معامل الثبات مقبولة، ويبين الجدول رقم (**2**) قيم معامل الثبات:

الجدول رقم (2)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
التخطيط	5	0.90
التنظيم	6	0.85
التوجيه	6	0.92
الرقابة	5	0.88
الأداء الوظيفي	21	0.91

7.3 المعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) على النحو التالي:

1- الإحصاء الوصفي: حيث تم استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

2- تحليل الإنحدار البسيط وذلك لاختبار فرضيات الدراسة.

3- إختبار شيفيه وذلك لاختبار الفروق الإحصائية لأثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على تصورات المبحوثين لمتغيرات الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية؟

للإجابة على سؤال الدراسة تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد إستخدام نظم المعلومات الادارية ولكل فقرة والجدول(3) يبين ذلك

جدول(3)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لبعد إستخدام نظم المعلومات الإدارية وفقراته

رقم الفقرة	نص الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	قوتها
1	تعتمد نظم المعلومات الإدارية في الدائرة التي أعمل بها على أجهزة الحاسوب	4.22	.71	%84.4	1	مرتفعة
2	تتناسب وسائل إدخال البيانات مع حاجة العمل في الدائرة التي أعمل بها	3.94	.73	%78.8	2	مرتفعة
3	تتناسب وسائل استدعاء المعلومات مع حاجة العمل في الدائرة التي أعمل بها.	3.83	.71	%76.6	3	مرتفعة
4	إن قدرة الأجهزة للإنجاز ملائمة لحجم العمل المطلوب تحقيقه.	3.69	.83	%73.8	4	مرتفعة
6	ساهمت نظم المعلومات الإدارية على زيادة شفافية العمل في الدائرة التي أعمل بها.	3.69	1.23	%73.8	5	مرتفعة
5	يتم استخدام برامج ملائمة لتحقيق أهداف الدائرة.	3.67	.81	%73.4	6	متوسطة
	بعد نظم المعلومات	3.84	.62	%64		مرتفعة

يلاحظ من خلال الجدول رقم(3) أن الفقرة رقم(1) والتي تنص على(تعتمد نظم المعلومات الإدارية في الدائرة التي أعمل بها على أجهزة الحاسوب) جاءت في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة وبوسط حسابي(4.22) وانحراف معياري(0.71)

وبأهمية نسبية بلغت(84.4%), وجاءت الفقرة رقم(2) والتي تنص على" تتناسب وسائل إدخال البيانات مع حاجة العمل في الدائرة التي أعمل بها" في المرتبة الثانية وبدرجة مرتفعة وبوسط حسابي(3.94) وانحراف معياري(0.73) وبأهمية نسبية بلغت(78.8%), أما الفقرة رقم(5) والتي تنص على" يتم استخدام برامج ملائمة لتحقيق أهداف الدائرة." فحلت في المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.67) وانحراف معياري(0.81) وبأهمية نسبية بلغت(64.4%). في حين جاءت استجابات المبحوثين على البعد الكلي لنظم المعلومات بدرجة مرتفعة وبوسط حسابي بلغ(3.84)وانحراف معياري(0.62) وبأهمية نسبية بلغت(64%).

السؤال الثاني: ما درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة) في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية؟

للإجابة على سؤال الدراسة تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو إستخدام نظم المعلومات في مجال:

أولا: التخطيط:

جدول(4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد إستخدام نظم المعلومات في مجال التخطيط وفقراته

رقم الفقرة	نص الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	قوتها
7	تعتمد وحدة التخطيط في الدائرة التي أعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في تحديد الاحتياجات المادية.	3.31	.87	%66.2	1	متوسطة
9	تستعين وحدة التخطيط في الدائرة التي أعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في إعداد الخطط السنوية بالتعاون مع الإدارات المختلفة.	3.20	.93	%64	2	متوسطة
8	تعتمد وحدة التخطيط في الدائرة التي أعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية.	3.19	.88	%63.8	3	متوسطة
10	تستعين دائرة التي أعمل بها ببرامج نظم المعلومات الإدارية عند تخطيط البرامج التدريبية.	3.19	.92	%63.8	4	متوسطة
11	تقوم الدائرة التي أعمل بها عند إعداد الخطط بالاستعانة بنظم المعلومات الإدارية بالتنسيق الخارجي بينها وبين الأجهزة الحكومية.	3.11	.93	%62.2	5	متوسطة
	بعد التخطيط	3.20	.77	%64		متوسطة

يشير الجدول رقم(4) إلى أن الفقرة رقم(7) والتي تنص على(تعتمد وحدة التخطيط في الدائرة التي أعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في تحديد الاحتياجات المادية) جاءت في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري(0.87) وبأهمية نسبية بلغت(66.2%), وجاءت الفقرة رقم(9) والتي تنص على" تستعين وحدة التخطيط في الدائرة التي أعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في إعداد الخطط السنوية بالتعاون مع الإدارات المختلفة." في المرتبة الثانية

وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.20) وانحراف معياري(0.93) وبأهمية نسبية بلغت(64%), أما الفقرة رقم(11) والتي تنص على" تقوم الدائرة التي أعمل بها عند إعداد الخطط بالاستعانة بنظم المعلومات الإدارية بالتنسيق الخارجي بينها وبين الأجهزة الحكومية." فحلت في المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.11) وانحراف معياري(0.93) وبأهمية نسبية بلغت(62.2%). في حين جاءت استجابات المبحوثين على بعد إستخدام نظم المعلومات التخطيط بدرجة متوسطة وبوسط حسابي بلغ (3.20)وانحراف معياري(0.77) وبأهمية نسبية بلغت(64%).

ثانيا: التنظيم

جدول(5)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لبعد إستخدام نظم المعلومات في مجال التنظيم وفقراته

رقم الفقرة	نص الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	قوتها
15	يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في توحيد جهود العاملين وعلى تعاونهم بالعمل.	3.53	.85	%70.6	1	متوسطة
16	يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي على حسن توزيع السلطة على الأفراد في جميع المستويات الإدارية.	3.20	.97	%64	2	متوسطة
14	يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.	3.11	.92	%62.2	3	متوسطة
17	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في مجال تصنيف الوظائف.	3.10	.94	%0.62	4	متوسطة
13	يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.	3.08	.91	%61.6	5	متوسطة
12	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي للمساعدة في توزيع المهام على أساس التخصص.	3.01	.97	%60.2	6	متوسطة
	بعد التنظيم	3.17	.70	%63.4		متوسطة

يشير الجدول رقم (5) الى أن الفقرة رقم (15) والتي تنص على (يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في توحيد جهود العاملين وعلى تعاونهم بالعمل.) جاءت في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي (3.53) وانحراف

معياري (0.85) وبأهمية نسبية بلغت (70.6%), وجاءت الفقرة رقم (16) والتـي تنص على" يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي على حـسن توزيـع السلطة على الأفراد في جميع المستويات الإدارية" في المرتبـة الثانيـة وبدرجـة متوسطة وبوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (0.97) وبأهمية نسبية بلغـت (64%), أما الفقرة رقم (12) والتي تنص على" تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي للمساعدة في توزيع المهام على أساس التخـصص." فحلـت فـي المرتبـة الأخيرة بدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.01) وانحراف معياري(0.97) وبأهمية نسبية بلغت(60.2%). في حين جاءت استجابات المبحوثين على بعد تطبيق نظـم المعلومات التنظيم بدرجـة متوسـطة وبوسـط حـسابي بلـغ(3.17)وانحـراف معياري(0.70) وبأهمية نسبية بلغت(63.4%).

ثالثا: التوجيه

جدول(6)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لبعد إستخدام نظم المعلومات في مجال التوجيه وفقراته

رقم الفقرة	نص الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	قوتها
22	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في سهولة نقل المعلومات بدقة.	3.29	1.00	%65.8	1	متوسطة
21	أصبحت الاتصالات في دائرتي أكثر سهولة بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية.	3.27	1.03	%65.4	2	متوسطة
23	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في سهولة نقل المعلومات بسرعة.	3.24	1.02	%64.8	3	متوسطة
20	أسهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في سهولة جمع البيانات والمعلومات في دائرتي.	3.19	.99	%63.8	4	متوسطة
18	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في إدارة الموارد البشرية في دائرتي.	3.09	.92	%61.8	5	متوسطة
19	ساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في اتخاذ قرارات موضوعية من قبل المديرين.	3.00	.98	%60	6	متوسطة
	بعد التوجيه	3.18	.84	63.6%		متوسطة

يشير الجدول رقم(6) الى أن الفقرة رقم(22) والتي تنص على(ساهمت نظم المعلومات الإدارية في سهولة نقل المعلومات بدقة) جاءت في المرتبة الأولى

وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.29) وانحراف معياري(1.00) وبأهمية نسبية بلغت(65.8%), وجاءت الفقرة رقم(21) والتي تنص على" أصبحت الاتصالات في دائرتي أكثر سهولة بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية." في المرتبة الثانية وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.27) وانحراف معياري(1.03) وبأهمية نسبية بلغت(65.4%), أما الفقرة رقم(19) والتي تنص على" ساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في اتخاذ قرارات موضوعية من قبل المديرين." فحلت في المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.00) وانحراف معياري(0.98) وبأهمية نسبية بلغت(60%). في حين جاءت استجابات المبحوثين على بعد تطبيق نظم المعلومات التوجيه بدرجة متوسطة وبوسط حسابي بلغ(3.18)وانحراف معياري(0.84) وبأهمية نسبية بلغت(63.6%).

رابعا: الرقابة

جدول(7)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لبعد إستخدام نظم المعلومات في مجال الرقابة وفقراته

رقم الفقرة	نص الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	قوتها
24	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في قياس أداء الموظفين.	2.88	1.06	%57.6	1	متوسطة
25	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في قياس النتائج الواقعية ومقارنتها بالخطط الموضوعة مسبقاً.	2.78	1.00	%55.6	2	متوسطة
27	يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في التعرف على المشكلات واقتراح الحلول لها.	2.69	1.07	%53.8	3	متوسطة
26	يتم استخدام المعلومات المخزنة في التنبؤ بالمشكلات التي تواجه دائرتي قبل وقوعها.	2.65	1.02	%53	4	متوسطة
28	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في دائرتي لمراقبة دوام الموظفين باستخدام (بواسطة) البصمة.	2.23	1.20	%44.6	5	ضعيفة
	بعد الرقابة	2.65	.88	53%		متوسطة

يشير الجدول رقم(**7**) إلى أن الفقرة رقم(24) والتي تنص على(تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في قياس أداء الموظفين.) جاءت في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي(2.88) وانحراف معياري(1.06) وبأهمية نسبية

بلغت(57.6%), وجاءت الفقرة رقم(25) والتي تنص على"تستخدم نظم المعلومات الإدارية في قياس النتائج الواقعية ومقارنتها بالخطط الموضوعة مسبقاً." في المرتبة الثانية وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي(2.78) وانحراف معياري(1.00) وبأهمية نسبية بلغت(55.6%)، أما الفقرة رقم(28) والتي تنص على" تستخدم تكنولوجيا المعلومات في دائرتي لمراقبة دوام الموظفين باستخدام (بواسطة) البصمة." فحلت في المرتبة الأخيرة بدرجة ضعيفة وبوسط حسابي(2.23) وانحراف معياري (1.20) وبأهمية نسبية بلغت(44.6%). في حين جاءت استجابات المبحوثين على بعد إستخدام نظم المعلومات الرقابة بدرجة متوسطة وبوسط حسابي بلغ (2.65) وانحراف معياري (0.88) وبأهمية نسبية بلغت(53%).

السؤال الثالث: ما مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية؟

للإجابة على سؤال الدراسة تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد مجتمع الدراسة لمتغير الأداء الوظيفي ولكل فقرة والجدول(**8**) يبين ذلك:

جدول(8)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأداء الوظيفي وفقراته

رقم الفقرة	نص الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	قوتها
31	أقوم بأداء واجباتي الوظيفية الأساسية بنجاح.	4.54	.60	%90.8	1	مرتفعة
30	أقوم بجميع المسؤوليات المطلوبة تجاه وظيفتي.	4.52	.62	%90.4	2	مرتفعة
29	ألتزم بالمحافظة على مواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي.	4.50	.68	%90	3	مرتفعة
32	أشعر أني ملتزم اتجاه وظيفي.	4.48	.64	%89.6	4	مرتفعة
49	المسؤولية الشخصية أمر مهم بالنسبة لي.	4.44	.62	%88.8	5	مرتفعة
48	إن النجاح لدي هو إلى حد كبير ليس صدفة بل من خلال جهدي الشخصي.	4.33	.73	%83.4	6	مرتفعة
42	أحرص على تصحيح أخطائي الوظيفية عند وقوعها.	4.30	.65	%86	7	مرتفعة
43	أعترف بالخطأ عندما أكون مخطئاً.	4.30	.68	%86	8	مرتفعة
44	أسعى للحصول على موافقة المسؤول قبل اتخاذ أي إجراء.	4.29	.72	%85.8	9	مرتفعة
41	تقييم التقدم هو مفتاح النجاح.	4.27	.66	%85.4	10	مرتفعة
46	أقوم بأداء الأهداف الصعبة.	4.27	.72	%85.4	11	مرتفعة
40	أتعلم من أخطائي في العمل باستمرار.	4.26	.68	%85.2	12	مرتفعة
45	أرغب بالسيطرة على مجريات عملي.	4.26	.75	%85.2	13	مرتفعة
47	أنا أكسب الاحترام وأتلقى التكريم لجودة عملي.	4.17	.93	%85.8	14	مرتفعة
39	أحرص على المثابرة والقيام بالعمل الشاق للوصول إلى النجاح.	4.11	.75	%82.2	15	مرتفعة
38	تساعدني وضوح الأهداف على التركيز في العمل.	4.00	.81	%80	16	مرتفعة
33	أبتكر أفكار جديدة لتحسين العمل.	3.86	1.05	%77.2	17	مرتفعة
34	أبحث عن أساليب العمل الجديدة والتقنيات الحديثة.	3.74	1.05	%74.8	18	مرتفعة
37	أعرض الأفكار المبتكرة في بيئة العمل بطريقة منهجية واضحة.	3.66	.99	%73.2	19	متوسطة
35	أحشد الدعم للأفكار المبتكرة.	3.66	1.04	%73.2	20	متوسطة
36	أحول الأفكار المبتكرة إلى تطبيقات مفيدة للمنظمة التي أعمل بها.	3.66	1.05	%73.2	21	متوسطة
	محور الأداء الوظيفي	4.17	.48	%85.8		مرتفعة

يشير الجدول رقم(**7**) إلى أن جميع فقرات متغير الأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة ما عدا ثلاث فقرات جاءت بدرجة متوسطة وهي الفقرات ذات الأرقام(35, 36, 37), وقد جاءت الفقرة رقم(31) والتي تنص على" أقوم بأداء

واجباتي الوظيفية الأساسية بنجاح." في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة وبوسط حسابي (4.54) وانحراف معياري (0.60) وبأهمية نسبية بلغت (90.8%), وتلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (30) والتي تنص على"أقوم بجميع المسؤوليات المطلوبة تجاه وظيفتي." وجاءت بدرجة مرتفعة وبوسط حسابي (4.52)وانحراف معياري (0.62) وبأهمية نسبية بلغت (90.4%), وحلت الفقرة رقم (29) والتي تنص على" ألتزم بالمحافظة على مواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي" وجاءت بدرجة مرتفعة وبوسط حسابي (4.50) وانحراف معياري (0.68) وبأهمية نسبية بلغت (90%), أما الفقرة رقم (36) والتي تنص على" أحول الأفكار المبتكرة إلى تطبيقات مفيدة للمنظمة التي أعمل بها" فحلت في المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة وبوسط حسابي(3.66) وانحراف معياري (1.05) وبأهمية نسبية بلغت(73.2%), ومن الجدير ذكره أن متغير الأداء الوظيفي الكلي جاء بدرجة مرتفعة وبوسط حسابي(4.17)وانحراف معياري (0.48) وبأهمية نسبية بلغت (85.8%).

2.4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التخطيط على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

ولاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ويبين الجدول(**9**) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التخطيط على مستوى الأداء الوظيفي.

جدول(9)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التخطيط على مستوى الأداء الوظيفي

مصدر التباين	معامل الارتباطR	معامل التحديد R^2	df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.267	0.71	1	3185.19	3185.19	34.06	.000
الخطأ			444	41517.23	93.51		

يلاحظ من خلال الجدول(**9**) وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التخطيط على مستوى الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمةF المحسوبة (34.06), ومستوى دلالتها (000)، وفسر متغير استخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التخطيط ما نسبته(71%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التنظيم على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

ولإختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ويبين الجدول(**10**) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التنظيم على مستوى الأداء الوظيفي.

جدول(10)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التنظيم على مستوى الأداء الوظيفي

مصدر التباين	معامل الارتباطR	معامل التحديد R^2	df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.20	0.40	1	1765.75	1765.75	18.26	.000[a]
الخطأ			444	42936.68	96.70		

يلاحظ من خلال الجدول(**10**) وجود أثر إيجابي ضعيف ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التنظيم على مستوى الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمة F المحسوبة (18.26), وقد فسر متغير

استخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التنظيم ما نسبته(4%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التوجيه على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

ولإختبار الفرضية تم استخدام تحليل تباين الانحدار البسيط، ويبين الجدول(11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التوجيه على مستوى الأداء الوظيفي

جدول(11)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التوجيه على مستوى الأداء الوظيفي

مصدر التباين	معامل الارتباطR	معامل التحديد R^2	df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.07	0.05	1	203.72	203.72	2.03	.155
الخطأ			444	44498.70	100.22		

يلاحظ من خلال الجدول(11) عد وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة(α ≤0.05) لإستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التوجيه على مستوى الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمة F المحسوبة (2.03), وقد فسر متغير نظم المعلومات الإدارية في مجال التوجيه ما نسبته(0.5%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α ≤0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال الرقابة على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

ولإختبار الفرضية تم استخدام تحليل تباين الانحدار البسيط ويبين الجدول(12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال الرقابة على مستوى الأداء الوظيفي:

جدول(12)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال الرقابة على مستوى الأداء الوظيفي

مصدر التباين	معامل الارتباطR	معامل التحديد R^2	df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.118	0.14	1	622.04	622.04	6.266	.013[a]
الخطأ			444	44080.38	99.28		

يلاحظ من خلال الجدول(12) وجود أثر إيجابي ضعيف دال إحصائياً عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال الرقابة على مستوى الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمةF المحسوبة (6.266), وقد فسر متغير نظم المعلومات الإدارية في مجال الرقابة ما نسبته(14%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإدارية يعزى للمتغيرات التنظيمية(المحافظة، والمستوى الوظيفي، ونوع الدائرة، وحجم الدائرة).

لاختبار الفرضية تم ما يلي:

أولا: بالنسبة للمحافظة: تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول(13) يبين نتائج التحليل:

جدول(13)

نتائج تحليل التباين الأحادي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
المحافظة	11387.619	3	3795.873	14.488	.000

يلاحظ من خلال الجدول(13) وجود فروق تعزى للمحافظة حيث بلغت قيمة (F(14.488 وهذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ,ولمعرفة لصالح من تعود الفروق.

تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية والجدول (14) يبين ذلك:

جدول(14)

نتائج المقارنات البعدية لأثر متغير المحافظة على متغير إستخدام نظم المعلومات

المتغير	مصادر الفروق		فروق المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
المحافظة	حفر الباطن	الخفجي	14.4358*	2.81806	.000
		الدمام	9.0708*	2.34284	.002
		الإحساء	14.7412*	2.38346	.000
	الخفجي	الدمام	-5.3651-	2.36838	.164
		الإحساء	.3054	2.40857	.999
	الدمام	الإحساء	5.6705*	1.82994	.023

يلاحظ من خلال الجدول(14) وجود فروق بين محافظة حفر الباطن وكل من المحافظات الثلاث الأخرى(الخفجي, والدمام, والاحساء) ولصالح محافظـة حفـر الباطن, ووجود فروق بين محافظة الدمام ومحافظة الإحساء ولـصالح محافظـة الدمام, وعدم وجود فروق محافظة الخفجي ومحافظة الدمام, وأيضا بين محافظـة الخفجي و محافظة الإحساء.

ثانياً: بالنسبة للمستوى الوظيفي فتم إسـتخدام اختبـار (T) للعينـات المـستقلة (Independent T test) والجدول(15) يبين ذلك

جدول(15)

اختبار (T) للعينات المستقلة(Independent T test) للفروق متغير تطبيق نظم المعلومات تعزى للمستوى الوظيفي

مصدر التباين	متوسط الفروق	df	الخطأ المعياري	T	Sig.
المستوى الوظيفي	-2.99	444	2.94	1.015-	0.310

يلاحظ من خلال الجدول(15) عدم وجود فروق في إستخدام نظم المعلومـات تعزى للمستوى الوظيفي حيث بلغت قيمة t(-1.015) وهـذه القيمـة غيـر دالـة إحصائيا عند مستوى الدلالة($\alpha \geq$0.05).

ثالثا: بالنـسبة لنـوع الـدائرة فـتم اسـتخدام اختبـار ت للعينـات المـستقلة (Independent T test) والجدول(16) يبين ذلك:

جدول(16)

اختبار (T) للعينات المستقلة(Independent T test) للفروق متغير إستخدام نظم المعلومات تعزى لنوع الدائرة

مصدر التباين	متوسط الفروق	df	الخطأ المعياري	T	Sig.
نوع الدائرة	3.41	444	1.87	1.83	0.069

يلاحظ من خلال الجدول(16) عدم وجود فروق في إستخدام نظـم المعلومـات تعزى لنوع الدائرة حيث بلغت قيمة t(1.83) وهذه القيمة غير دالة إحصائيا عنـد مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$).

رابعا: بالنسبة لحجم الدائرة تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول(17) يبين نتائج التحليل:

جدول(17)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاثر حجم الدائرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
حجم الدائرة	10566.253	2	5283.127	20.067	.000

يلاحظ من خلال الجدول(17) وجود فروق في إستخدام نظام المعلومات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) تعزى لحجم الدائرة ولمعرفة لصالح من تعود الفروق تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعديـة والجـدول (18) يبين ذلك:

جدول(18)

نتائج المقارنات البعدية لاثر متغير حجم الدائرة على متغير إستخدام نظم المعلومات

المتغير	مصادر الفروق		فروق المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
نظم المعلومات	1-199 موظف	200-399 موظف	8.4221*	1.82611	.000
		400 موظف فأكثر	11.6605*	1.93254	.000
	200-399 موظف	400 موظف فأكثر	3.2385	1.91057	.239

يلاحظ من خلال الجدول(18) أن الفروق بين الدائرة التي حجمهـا يتـراوح من1-199موظف والدائرة التي حجمها 200-399 موظف, وكذلك بـين الـدائرة التي حجمها يتراوح من1-199موظف والدائرة التي حجمها 400 موظف فـأكثر, في حين لا توجد فروق دالة إحصائيا بين الدائرة التي حجمها 200-399 موظـف والدائرة التي حجمها 400موظف فأكثر.

الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) في تطبيق نظم المعلومات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، والخبرة، والمؤهل التعليمي) تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ويبين الجدول (19) ذلك:

جدول(19)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات الشخصية (العمر، والخبرة، والمؤهل التعليمي)

المتغير	فئات المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
العمر	25سنة فأقل	89.8444	15.89448	45
	26سنة-35سنة	90.6632	18.80535	193
	36سنة-45سنة	90.5489	15.30967	133
	46سنة فأكثر	90.3243	15.29716	74
المؤهل التعليمي	ثانوية عامة	92.0863	17.11837	197
	دبلوم عالي بعد الثانوية	92.0000	20.76635	59
	بكالوريوس	88.2247	15.18790	178
	دراسات عليا	89.5000	14.63806	12
الخبرة	5سنوات فأقل	92.4536	20.24281	97
	6سنوات 10سنوات	88.4419	16.92627	129
	11سنة-15سنة	90.3700	13.59490	100
	16سنة فأكثر	91.1083	16.37932	120

يلاحظ من خلال الجدول (19) وجود إختلافات ظاهرية بين متوسطات فئات المتغيرات ولمعرفة فيما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائيا تم ما يلي:

أولا: بالنسبة للعمر: تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في إستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعا لمتغير العمر، والجدول (20) يبين نتائج التحليل:

جدول(20)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق لإستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً للعمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
العمر	27.036	3	9.012	0.031	0.993

يتضح من خلال الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً للعمر حيث بلغت قيمة f(0.031) ومستوى دلالتها (0.993).

ثانيا: بالنسبة للخبرة: تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في إستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعا لمتغير الخبرة ,والجدول (21) يبين نتائج التحليل:

جدول(21)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق لاستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً للخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الخبرة	962.169	3	320.723	1.123	0.339

يتضح من خلال الجدول (21)عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً للخبرة حيث بلغت قيمة f(1.123) ومستوى دلالتها (0.339).

ثالثا: بالنسبة للمؤهل التعليمي: تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في إستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعا لمتغير المؤهل التعليمي، والجدول (22) يبين نتائج التحليل:

جدول(22)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية تبعاً للمؤهل التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
المؤهل التعليمي	1561.382	3	520.461	1.831	.141

يتضح من خلال الجدول (22) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إستخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً للمؤهل التعليمي حيث بلغت قيمة f(1.831) ومستوى دلالتها (0.141).

3.4 مناقشة نتائج الدراسة:

تناولت الدراسة تحليل أثر إستخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وفيما يلي عرض لأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

1- أشارت النتائج إلى وجود اثر ايجابي ذا دلالة إحصائية عنـد مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التخطيط على مستوى الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمة F المحسوبة (34.06)، وفسر متغير نظم المعلومات الإدارية في مجال التخطيط ما نسبته(71%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي، وهذا ما يشير إلى أن لاستخدام نظم المعلومات في مجال التخطيط اثر فعال على مستوى الأداء الوظيفي بشكل يعطي التخطيط درجة اكبر من المرونة وخاصة أن عالم الأعمال اليوم يتسم بالتغيير السريع .

وهذه النتائج اتفقت مع نتائج الدراسة التي قام بها (الشنتف، 2000) من أن إستخدام نظم المعلومات الإدارية له اثر كبير في زيادة قدرة المؤسسة على الوصول إلى تخطيط عالي الكفاءة في المؤسسة.

2- أظهرت النتائج وجود اثر ايجابي ضعيف ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التنظيم على

مستوى الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمةF المحسوبة (18.26), وقد فسر متغير نظام المعلومات الإدارية في مجال التنظيم ما نسبته(40%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي. أي أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا كبيرا في مجال التنظيم وهذا ما يعزز إستخدام نظم المعلومات الإدارية بشكل واسع في المؤسسات ذات الطابع الخدمي.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الطهراوي، 2007) والتي أشارت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء وهذا ما يؤكد على ان إستخدام نظم المعلومات في مؤسسات الدراسة (مصلحة التقاعد، التأمينات الاجتماعية،.....) له اثر كبير على عملية التنظيم في هذه المؤسسات.

3-أظهرت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التوجيه الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمةF المحسوبة (2.03), وقد فسر متغير نظم المعلومات الإدارية في مجال التوجيه ما نسبته (0.5%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي.

وهذه النتائج اتفقت مع دراسة (المحاسنة، 2005) في أن نظم المعلومات الإدارية تساهم بشكل كبير في فاعلية اتخاذ القرارات حيث ان لهذه النظم دورا كبير في عملية التوجيه في المنظمات وخاصة في الوقت الحاضر. أي أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا كبيرا في مجال التوجيه في المؤسسات الخدمية حيث أن لمتغير نظم المعلومات الإدارية اثر على كفاءة التوجيه بدرجة كبيرة.

4- هناك وجود اثر ايجابي ضعيف دال إحصائياً عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال الرقابة على مستوى الأداء الوظيفي, حيث بلغت قيمةF المحسوبة (6.266), وقد فسر متغير نظم المعلومات الإدارية في مجال الرقابة ما نسبته(14%) من التباين في متغير مستوى الأداء الوظيفي.

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة(Lee, 2008) بسبب أن الرقابة على إستخدام نظم المعلومات الإدارية لا زالت ضعيفة في المجتمعات العربية والدول النامية.

5- هناك وجود فروق تعزى للمتغير التنظيمي (المحافظة) حيـث بلغـت قيمـة F(14.488) وهذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة, وقد كانت الفروق بين محافظة حفر الباطن وكل من المحافظات الثلاث الأخرى(الخفجي, والدمام, والاحساء) ولصالح محافظة حفر الباطن, ووجود فروق بين محافظـة الـدمام ومحافظة الإحساء ولصالح محافظة الدمام, وعدم وجود فروق محافظة الخفجي ومحافظة الدمام, وأيضا بين محافظة الخفجي و محافظة الإحساء.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (الـذنيبات، 2003) والتـي تناولـت إستخدام نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء العاملين.

6- عدم وجود فروق في إستخدام نظم المعلومات تعزى للمستوى الوظيفي حيـث بلغت قيمة (-1.015)t وهذه القيمة غير دالة إحصائيا عند مـستوى الدلالـة($\alpha \leq 0.05$).

7- عدم وجود فروق في إستخدام نظم المعلومات تعزى لنوع الدائرة حيث بلغـت قيمة (1.83)t وهذه القيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$).

8- وجود فروق فـي استخدام نظم المعلومات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لحجم الدائرة حيث أن الفروق بين الدائرة التـي حجمهـا يتراوح من1-199موظف والدائرة التي حجمها 200-399 موظف, وكذلك بين الدائرة التي حجمها يتراوح من1-199موظف والـدائرة التـي حجمهـا 400 موظف فأكثر, في حين لا توجد فروق دالة إحصائيا بين الدائرة حجمها 200-399 موظف والدائرة التي حجمها 400 موظف فأكثر.

4.4 التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الهادفة إلـى تعزيز دور إستخدام نظم المعلومات الإدارية على مـستوى الأداء الـوظيفي فـي المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربيـة الـسعودية وهذه أهم التوصيات:

1- ضرورة التركيز على إستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجـال التخطـيط بشكل يعزز هذا المجال.
2- زيادة درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية الرقابـة فـي جميـع المؤسسات الحكومية السعودية لما لذلك من أهمية كبيرة في تطوير العمليـات الإدارية بحيث تعمل على زيادة الأداء الوظيفي.
3- الاهتمام باستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجال التنظيم لما لذلك من أهمية كبيرة في زيادة المرونة في عمليات المؤسسة.
4- التركيز على استخدام نظم المعلومات في وظيفة التوجيه بـشكل يعـزز الأداء الوظيفي.
5- ضرورة العمل على عقد الدورات التدريبية حول إسـتخدام نظـم المعلومـات الإدارية في الأبعاد المختلفة للإدارة سواء أكانت في مجال التخطيط أو التنظيم أو التوجيه أو الرقابة والتي من شأنها زيادة مقدرة العاملين على تحسين أدائهم الوظيفي.
6- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول إستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية بوجه خاص وفي الدول العربية بوجه عام لما لذلك من قدرة واسعة على رسم السياسات التي ترمي إلى المزيد من الأداء الوظيفي.
7- ضرورة إزالة جميع المعوقات نحو إستخدام نظم المعلومات الإدارية في الأقسام المختلفة في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
8- إنشاء وحدة معلومات خاصة باستخدام نظم المعلومات الإداريـة لتقيـيم الأداء الوظيفي للعاملين في جميع أقسام الإدارات المختلفة في المؤسسات الحكوميـة في المملكة العربية السعودية.

المراجع

أ- المراجع العربية

أبوسمك، يسري توفيق (2002) "**أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الادارية علـى نظم معالجة المعلومات: دراسة ميدانية تطبيقية على القطـاع العـام فـي الاردن.** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

أيوب، ناديا، (2000) "كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظـر المـستفيد فـي المنشات الصناعية السعودية الصغيرة، **مجلة دراسـات العلـوم الإداريـة**، الجامعة الأردنية مجلد 27 عدد 1، ص47-55.

جامعة الشارقة، الموظف المتمييز (نسخة الكترونية).

الحج عارف، ديالا، (1996) **الرقابة الإدارية ودورها في تحقيـق كفـاءة العمـل الإداري في أجهزة الإدارة العامة في القطـر العربـي الـسوري:** رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق.

حسن، رواية (2004) **إدارة الموارد البشرية/رؤية مستقبلية،** الإسكندرية: الـدار الجامعية.

الحسنية، سليم، (1998)، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية،** ط1 مؤسـسة الـوراق للنشر والتوزيع، الأردن.

درة، عبد الباري، (1998)، قياس اتجاهات كبار موظفي الدولـة الـسعودية فـي المملكة العربية السعودية نحو عمليتي التفويض والانضباط فـي الوحـدات التنظيمية المختلفة: دراسة ميدانية، **مجلة أبحاث اليرموك**، مجلد7 العـدد1، عمان.

الذنيبات، حسام مبارك، (2003)، **العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسـبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكوميـة المتخصـصة بـالإقراض بالأردن.**

السالمي، علاء عبدالرزاق (2003) **نظم إدارة المعلومـات، القـاهرة**، منـشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

السامرائي، إيمان فاضل؛ الزعبي، هيثم محمد (2004)، **نظم المعلومات الإداريـة،** الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

السعودي، موسى (2006)، "أثر نظم المعلومات الإداريـة المحوسـبة علـى أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، **دراسات،** العلوم الادارية.

سلطان، إبراهيم، (2000)، **نظم المعلومات الإدارية، مدخل النظم،** الدار الجامعيـة للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.

الشنتف، احمد ماهر، (2000)، **دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزه بفلسطين،** رسـالة ماجـستير غيـر منشوره، الجامعة الاسلامية، غزه، فلسطين.

الشواف، عبدالرحمن حسن والزلزله،يوسف سيد حسن، (2000) "**تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى في المنظمـة:** دراسـة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية.

الصباح، عبدالرحمن (1997) **مبادئ الرقابة الإدارية،** عمان، دار زهران للنـشر والتوزيع.

الصباح، عبدالرحمن، الصباغ،عماد، (2008)، **مبادئ نظم المعلومـات الإداريـة الحاسوبية،** عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.

الصباغ، عماد عبدالوهاب (1996**) الحاسوب في إدارة الأعمال: أنظمة – تطبيقات – إدارة،** الاردن عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الطهراوي، محمود علي عبدا ، (2007)، "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات فـي تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية**" دراسة ميدانية، الأردن.

الصيرفي، محمد، (2005) **أصول التنظيم والإدارة للمدير المبدع وظائف المديرين الجزء الأول والثاني والثالث والرابع.**

الضمور، فيروز (2003)، "**أثر استخدام تكنولوجيـا المعلومـات فـي الـشركات الصناعية الاردنية على الإبداع التنظيمي: دراسة تنظيمية على الـشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية،** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية.

ضرار، قاسم (1999)، تنمية المهارات الإشرافية على المستوى التنفيذي الأول، دراسة وضعية تحليلية لمهام وتحديات الإشراف للمنظمات الإدارية، الرياض، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

الضلاعين، علي (2005)، أساسيات في إدارة الأعمال، ط2.

الطائي، محمد عبد حسين (2004) **نظم المعلومات الإدارية المتقدمة**، الأردن، دار وائل للنشر.

الطائي، محمد عبد حسين (2005) **المدخل الى نظم المعلومات الإدارية**، عمان، دار وائل للنشر.

طه، طارق (2007)، **إدارة المنظمات، (ط1)**، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

طه، طارق أحمد (2008) **نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر)**، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

العامري، صالح مهدي، الغالبي، طاهر محسن(2007) **الإدارة والأعمال**، الاردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

عبدالجواد، غادة ياسر (2005)، "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن: دراسة ميدانية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الكردي، منال محمد؛ العبد، جلال إبراهيم (2003)، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقات**، دار الجامعة الجديد، الاسكندرية، ص347.

الكيلاني، عثمان، (2000)، **المدخل الى نظم المعلومات الإدارية**، الأردن عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

مجبر، مهدي إبراهيم (1994)، **الأمانة في الأداء الإداري**، جده: مكتبة الخدمات الحديثة.

المحاسنه، محمد عبدالرحيم، (2005)، "**اثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات**" دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الاردنية، المجلة الادارية في ادارة الاعمال، المجلد1، العدد1، ص90-102.

المدهون، موسى؛ والجزراوي، إبراهيم (1995)، **تحليل السلوك التنظيمي**، الأردن، عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية، الطبعة الأولى.

المرسي، جمال (2003)، **الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية: مـدخل لتحقيـق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين**، الابراهيمية: الدار الجامعية.

المغربي، عبدالحميد عبـدالفتاح، (2006)، **نظـم المعلومـات الإداريـة الاسـس والمبادئ**، كلية التجاره جامعة المنصوره.

الموسوي، سنان رضا أبو حمد (2002)، مفاهيم إدارية معاصـرة نظـرة عامـة، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن.

النجار، فايز جمعة صالح (2007)، **نظم المعلومات الإداريـة**، (ط1)، الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.

الهادي، محمد، حمد (2006)، **الحكومة الإلكترونية كوسـيلة للتنميـة والتطـوير الإداري**.

الظرف، سلطان، (2004)، أداء نظام العاملين بالقطاع الخاص الخـدمي، دراسـة تحليلية على منطقة الرياض، مجلة الإدارة، العدد (18)، القاهرة.

هيل، نورمان (2002)، **فن التعامل مع الزملاء**، (ترجمة ابراهيم محمـد العقيـد)، الرياض: دار المعرفة للتنمية البشرية.

ب- المراجع الأجنبية:

Alter, Steven (2002), **Information Systems: of E-Business**(4th ed). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice- Hall, Inc., p.136.

Behling, Robert, & Wood, Wallace (1993) Successful Planning for a changing MIS education. **Journal of Education for Business,** 68(6). Retrieved December 1, 2004.

Brynjolfsson, Erik (1993). **Informatiom Systems and the organization of modern enterprise**.

Chaffey, Dave, & Wood, Steve (2005), **Business Information Mnagement; Improving Performance Using Information Systems. Harlow, England**: Pearson Education Limitid.

Clemmons, Susan, (2005), **The Impact of Information Technology on Organizations: A Study of Enterprise Resource Planning System Influences on Job Design and Organizational Culture,** Florida International University.

David Naranjo-Gil (2009) **Management information systems and strategic performance**: The role of top team composition, International journal of Information Management 29 – 104-110.

Due, Richard T. (1997). A strategic approach to IT investments. **Information Systems Management,** 14(3) 2004.

Fayol, Henri, General and Industrial Management Translated by Constance Stores Pitman, Sons-Landon 1949. P. 107.

Gitow, Howard, Oppenheim, Alan, Oppenheim, Rosa and Levine, David (2007), **Quality Management,** New york: McGraw-Hill.

Harrison, Norma, & Samson, Danny (2002). **Technology Management.** Wasto: McGraw-Hill Companies, Inc, p94.

Heinze, Thersea, (2000), **Information Technology and Restructuring in Public Organization**, Journal of Public Administration and Theory, Vol 46, Issue10.

Hicks, H., Gullet, G.r. The Management Organization 3rd ed. Mc Grow- hill Book Company N. Y. 1976 P. 497.

Kroenke, D. Management Information Systems, **(Mcgraw-Hill Book Co)** 1989.

Laudon, Kennth C,& Laudon, Jane p. (2004) Op. Cit, p 16.

Lee, Anita, and others (1995), **Synergism Between Information Technology and Organizational Structure, Information Technology**, 10.

Lee, Lorraine, (2008), **The Impact of Information Technology on Organizational Control and Cost Management in the Health Care Context,** Master Thesis, University of South Carolina.

Loukis , E.N & Michalopouls , N . (1994)“ **information Technology and organizational structure of Greek public administration** “ – International Journal of public administration- (17:1)

Mckeown, p. and Leitch, R, Managing With Computers, **(The Dryden Press-Harcourt Brace Jovanovich College Publishers),** 1993.

Nobel F. (1995). **"Implemention Strategies for Office Systems"**. Journal of Strategic Information Systems, 4: 239-253.

O'Brien, James A. (2002), **Management Information Systems: managing Information Technology in the E-Business Enterprises (5th ed.) Irwin, Boston burr Ridge**: McGraw-Hill companies, Inc.

Perrow, Charles (1967), A Framework for the Comparative Analysis of Organizations, American Sociological Review.

Radhkrishnan, Abirami, (2005), **Impact of Usage of Inter Organizational Information System on Supply Chain Capabilities,** Clemson University.

Reichert, Alan K, (1995), **The Effect of PCs on Corporate Financial management information strategy, The Executive's Journal**, Vol.11, Issu3.

Robert M. Fulmer, The New Management N. Macmillan Publishing Co. T nc 1983 p.95.

Shonhong, Wang (1997), **Impact of information Technology on Organization, Human Systems management**, Vol. 16, Issue2.

Simon, cary Alan (1998). **Organizational Performance in the public Sector,** A Comparison of 77 Federal Bureans Receiving or not Receiving the presidents Quality Award 1992-1997, DBA.

Turban Efraim, Mclean, Ephraim & Wetherbe, James (1999) Op. Cit, p.18.

Wenger, Albert E. **Three Essays on The Influence of Information Technology on the Organization of Firms**.

Whitten, J, Bentley, L. and Barlow, V., Systems Analysis and Design Methods, Purdue University-West Lafayette, **(Richard Irwin, Inc)** 1994.

الملحق (أ)

الاستبـ ـ ـانة

بسم ا   الرحمن الرحيم

أخي الموظف.....

السلام عليكم ورحمة ا   وبركاته,,,,

يشرفني اختياركم ضمن أفراد عينة الدراسة التي أقوم بإعدادها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة بعنوان "أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي":دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وتسعى الدراسة إلى كشف درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات والدوائر الحكومية.

وأضع كباحث بين يديك الإستبانة التي أعددتها لجمع المعلومات اللازمة لدراستي, وتتكون من(49) عبارة موزعة على محوري الدراسة بالإضافة إلى البيانات الشخصية. لذا أرجو التكرم بقراءة كل عبارة بعناية، وتحديد مدى موافقتك بوضع علامة (√) أمام كل عبارة بالخانة التي تتناسب مع رأيك الشخصي وأن استجابتك مهمة وضرورية للدراسة, وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستحاط بالسرية التامة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم .

وا   الموفق

الباحث

نواف بن مرعـي الظفيري

Na111af606@hotmail.com

0557275662

أولا: العوامل الشخصية:

ضع علامة (√) أمام ما يناسب حالتك, أو أملا الفر اغ:

اسم المنطقة/ المحافظة..............................

اسم الدائرة ....

عدد العاملين في الدائرة................................

1- العمر:

- [ ] 25 سنة فأقل
- [ ] 26 سنة – 35 سنة
- [ ] 36 سنة – 45 سنة
- [ ] 46 سنة فأكثر

2- المؤهل التعليمي:

- [ ] ثانوية عامة
- [ ] دبلوم عالي بعد الثانوية
- [ ] بكالوريوس
- [ ] دراسات عليا(ماجستير,دكتوراه)

3- الخبرة في مجال العمل:

- [ ] 5 سنوات فأقل
- [ ] 6 سنوات – 10 سنوات
- [ ] 11 سنة – 15 سنة
- [ ] 16 سنة فأكثر

4- المستوى الوظيفي :

- [ ] موظف إداري/ كاتب
- [ ] رئيس قسم

5- نوع الدائرة

- [ ] دائرة حكومية
- [ ] مؤسسة عامة

ثانياً: محور نظم المعلومات الإدارية

فيما يلي بعض العبارات التي تحدد درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية فضلاً ضع علامة (√) في الخانة التي تمثل مدى موافقتك.

الرقم	العبـــــــارة	موافق بشده	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشده
1	**تعتمد نظم المعلومات الإدارية في الدائرة التي اعمل بها على أجهزة الحاسوب**					
2	**تتناسب وسائل إدخال البيانات مع حاجة العمل في الدائرة التي اعمل بها**					
3	**تتناسب وسائل استدعاء المعلومات مع حاجة العمل في الدائرة التي اعمل بها**					
4	**إن قدرة الأجهزة للإنجاز ملائمة لحجم العمل المطلوب تحقيقه**					
5	**يتم استخدام برامج ملائمة لتحقيق أهداف الدائرة**					
6	**ساهمت نظم المعلومات الإدارية على زيادة شفافية العمل في الدائرة التي اعمل بها**					
7	**تعتمد وحدة التخطيط في الدائرة التي اعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في تحديد الاحتياجات المادية**					
8	**تعتمد وحدة التخطيط في الدائرة التي اعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية**					
9	**تستعين وحدة التخطيط في الدائرة التي اعمل بها بنظم المعلومات الإدارية في إعداد الخطط السنوية بالتعاون مع الإدارات المختلفة**					
10	**تستعين الدائرة التي اعمل بها ببرامج نظم المعلومات الإدارية عند التخطيط للبرامج التدريبية**					
11	**تقوم الدائرة التي اعمل بها عند إعداد الخطط بالاستعانة بنظم المعلومات الإدارية للتنسيق الخارجي بينها وبين الأجهزة الحكومية الأخرى**					
12	**تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي للمساعدة في توزيع المهام على أساس التخصص**					
13	**يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية**					
14	**يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في الاستخدام الأمثل للموارد المادية**					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
15	يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في توحيد جهود العاملين وعلى تعاونهم بالعمل					
16	يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي على حسن توزيع السلطة على الأفراد في جميع المستويات الإدارية					
17	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في مجال تصنيف الوظائف					
18	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في إدارة الموارد البشرية في دائرتي					
19	ساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في اتخاذ قرارات موضوعية من قبل المديرين					
20	أسهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في سهولة جمع البيانات والمعلومات في دائرتي					
21	أصبحت الاتصالات في دائرتي أكثر سهولة بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية					
22	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في سهولة نقل المعلومات بدقة					
23	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في سهولة نقل المعلومات بسرعة					
24	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في قياس أداء الموظفين					
25	تستخدم نظم المعلومات الإدارية في قياس النتائج الواقعية ومقارنتها بالخطط الموضوعة مسبقا					
26	يتم استخدام المعلومات المخزنة في التنبؤ بالمشكلات التي تواجه دائرتي قبل وقوعها					
27	يساهم إستخدام نظم المعلومات الإدارية في دائرتي في التعرف على المشكلات واقتراح الحلول لها					
28	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في دائرتي لمراقبة دوام الموظفين بإستخدام (بواسطة) البصمة					

ثالثاً: محور الأداء الوظيفي

فيما يلي بعض العبارات التي تحدد الأداء الوظيفي فضلاً ضع علامة (√)في الخانة التي تمثل مدى موافقتك.

الرقم	العبـــــارة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
29	ألتزم بالمحافظة على مواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي .					
30	أقوم بجميع المسؤوليات المطلوبة تجاه وظيفتي .					
31	أقوم بأداء واجباتي الوظيفية الأساسية بنجاح .					
32	اشعر آني ملتزم اتجاه وظيفي .					
33	أبتكر أفكار جديدة لتحسين العمل.					
34	أبحث عن أساليب العمل الجديدة والتقنيات الحديثة ..					
35	أحشد الدعم للأفكار المبتكرة					
36	أحول الأفكار المبتكر إلى تطبيقات مفيدة للمنظمة التي أعمل بها					
37	اعرض الأفكار المبتكرة في بيئة العمل بطريقة منهجية واضحة					
38	تساعدني وضوح الأهداف على التركيز في العمل .					
39	أحرص على المثابرة والقيام بالعمل الشاق للوصول الى النجاح					
40	أتعلم من أخطائي في العمل باستمرار .					
41	تقييم التقدم هو مفتاح النجاح.					
42	أحرص على تصحيح أخطائي الوظيفية عند وقوعها					
43	اعترف بالخطاء عندما أكون مخطئا .					
44	أسعى للحصول على موافقة المسئول قبل اتخاذ أي إجراء					
45	ارغب بالسيطرة على مجريات عملي .					
46	أقوم بانجاز الأهداف الصعبة .					
47	أنا اكسب الاحترام وأتلقى التكريم لجودة عملي .					
48	أن النجاح لدي هو إلى حد كبير ليس صدفه بل من خلال جهدي الشخصي .					
49	المسؤولية ألشخصيه أمر مهم بالنسبة لي .					

الملحق (ب)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	إسم المحكم	التخصص	مكان العمل
1	أ.د. زياد المعشر	إدارة عامه	جامعة مؤته
2	أ.د.نضال الحوامده	إدارة عامه	جامعة مؤته
3	أ.د.نايل الرشايده	إدارة تربويه	جامعة مؤته
4	د. رائد العضايلة	إدارة أعمال	جامعة مؤته
5	د. خالد الزعبي	إدارة عامه	جامعة مؤته
6	د. فهد الخطيب	إدارة أعمال	جامعة مؤته
7	د. محمد القضاه	إدارة تربوية	جامعة مؤته